



JIMT:
Jurnal Ilmu Manajemen Terapan

E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246

<https://dinastirev.org/JIMT> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh *Innovation Resistance Theory* (IRT) terhadap *Word of Mouth* dan Kesiediaan untuk Merekomendasikan, dengan Kesiediaan Melanjutkan Penggunaan sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Mobile JKN

Muhammad Ramadhani Jatmika¹, Arif Hartono²

¹Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia, 23911069@students.uui.ac.id

²Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia, arif.hartono@uui.ac.id

Corresponding Author: 23911069@students.uui.ac.id¹

Abstract: *Digital transformation in healthcare services encourages public organizations to utilize information technology to improve the accessibility and efficiency of public services. One such innovation is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan to facilitate National Health Insurance participants in accessing various health administration services digitally. Despite its potential benefits, the utilization rate of Mobile JKN remains relatively low compared to the total number of JKN participants, indicating resistance to innovation among users. This study aims to analyze the influence of Innovation Resistance Theory, which includes usage barriers, value barriers, and traditional barriers, on word of mouth and intention to recommend, with continuance intention as a mediating variable in Mobile JKN users. This study used a quantitative approach with a survey method of 200 respondents using Mobile JKN in Indonesia and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that usage barriers did not significantly influence continuance intention, while value barriers and traditional barriers significantly influenced continuance intention, but with a direction of relationship that was not in accordance with the research hypothesis. In addition, continuance intention was proven to have a positive and significant effect on word of mouth and intention to recommend. These findings indicate that continued use of digital services plays a significant role in fostering positive recommendations for digital healthcare services.*

Keywords: *Innovation Resistance Theory, Mobile JKN, continuance intention, word of mouth, intention to recommend.*

Abstrak: Transformasi digital dalam layanan kesehatan mendorong organisasi publik untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara digital. Meskipun memiliki potensi manfaat yang besar, tingkat pemanfaatan Mobile JKN masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah peserta JKN secara keseluruhan, yang menunjukkan adanya

resistensi terhadap inovasi di kalangan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Innovation Resistance Theory* yang meliputi *usage barrier*, *value barrier*, dan *traditional barrier* terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend* dengan *continuance intention* sebagai variabel mediasi pada pengguna Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 200 responden pengguna Mobile JKN di Indonesia dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usage barrier* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, sedangkan *value barrier* dan *traditional barrier* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* namun dengan arah hubungan yang tidak sesuai dengan hipotesis penelitian. Selain itu, *continuance intention* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* serta *intention to recommend*. Temuan ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan digital memiliki peran penting dalam mendorong terbentuknya rekomendasi positif terhadap layanan kesehatan digital.

Kata kunci: Innovation Resistance Theory, Mobile JKN, continuance intention, word of mouth, intention to recommend

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dan perkembangan teknologi komunikasi digital yang kian pesat, *word of mouth* (WOM) dan *intention to recommend* menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan oleh perusahaan, baik di sektor swasta maupun publik. Transformasi digital telah mengubah cara pelanggan berbagi pengalamannya, dari sekadar interaksi tatap muka menjadi penyebaran informasi secara cepat dan luas melalui media sosial, platform ulasan daring, serta forum digital (Nguyen & Phan., 2022). Kemudahan berbagi pengalaman positif maupun negatif membentuk persepsi calon pengguna dan berpengaruh langsung terhadap keputusan mereka dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks pemasaran modern yang semakin interaktif dan partisipatif, *word of mouth* dan *intention to recommend* berperan dalam memperkuat citra merek, membangun kepercayaan, serta mendorong loyalitas pengguna secara berkelanjutan (Manyanga et al., 2022). Ketika rekomendasi disampaikan secara autentik dan menjangkau audiens yang tepat, peluang perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan publik dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan akan semakin besar.

Fenomena ini juga berlaku di sektor layanan publik digital, termasuk layanan kesehatan. Di era media sosial, *word of mouth* menyebar dengan cepat dan memiliki daya pengaruh yang signifikan. Satu ulasan positif di platform seperti Instagram, TikTok, atau WhatsApp dapat menjangkau ribuan orang dalam waktu singkat. *Word of mouth* tidak hanya mempengaruhi keputusan pembelian, tetapi juga membentuk kepercayaan publik terhadap kredibilitas suatu lembaga atau penyedia layanan. Oleh karena itu, banyak perusahaan berupaya memahami cara membangun *word of mouth* dan *intention to recommend* yang efektif, terutama melalui peningkatan kualitas pengalaman pengguna. Menurut Kaur (2020), *word of mouth* dan *intention to recommend* merupakan sumber keunggulan kompetitif karena keduanya muncul dari pengalaman nyata yang dibagikan secara sukarela oleh pengguna.

Salah satu bentuk transformasi digital di Indonesia yang menarik untuk diteliti adalah Mobile JKN, aplikasi resmi BPJS Kesehatan. Aplikasi ini mulai diperkenalkan secara nasional pada akhir tahun 2017 sebagai inovasi layanan digital untuk mendekatkan akses jaminan kesehatan kepada masyarakat dengan memindahkan berbagai aktivitas administratif yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor cabang ke dalam layanan daring yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui perangkat seluler. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pengguna Mobile JKN meningkat pesat. Hingga tahun 2023, tercatat 21.753.548

pengguna aplikasi Mobile JKN di seluruh Indonesia (Wulandari et al., 2024). Mobile JKN dihadirkan sebagai inovasi digital untuk menjawab tantangan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan nasional, dengan menyediakan fitur seperti pendaftaran peserta baru dan perubahan data secara daring, pengecekan status iuran dan tagihan, informasi fasilitas kesehatan terdekat, riwayat pelayanan, kartu peserta digital, hingga konsultasi dengan dokter. Kehadiran fitur-fitur tersebut meningkatkan efisiensi layanan, memperpendek waktu tunggu, serta memperkuat transparansi pengelolaan data kesehatan. Dengan demikian, Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk membangun citra positif BPJS Kesehatan di mata publik.

Saat ini, jumlah peserta JKN di BPJS Kesehatan telah mencapai sekitar 267 juta jiwa, atau 95,77 persen dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 278.752.361 jiwa pada tahun 2023. Angka ini sangat signifikan bagi skema jaminan kesehatan nasional dan menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan untuk berfokus pada pencapaian *universal health coverage* (UHC) melalui berbagai inovasi layanan. Namun demikian, peningkatan jumlah peserta tersebut masih belum sebanding dengan pemanfaatan layanan digital yang tersedia. Berdasarkan temuan Wulandari et al. (2024), meskipun kepesertaan JKN telah mencakup lebih dari 267 juta jiwa, pengguna Mobile JKN yang tercatat aktif hanya sekitar 21 juta sehingga terdapat kesenjangan penggunaan yang sangat besar antara jumlah peserta dan pengguna layanan digital. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN belum merata di seluruh kelompok peserta. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital terutama pada kelompok usia menengah ke atas, serta usability aplikasi yang dinilai kurang intuitif menjadi hambatan signifikan. Kesulitan dalam navigasi fitur, proses aktivasi akun, perubahan fasilitas kesehatan maupun konsultasi dokter membuat sebagian pengguna lebih memilih layanan tatap muka (Hakim et al., 2024). Kondisi ini berpotensi memunculkan *word of mouth* negatif yang pada akhirnya dapat menghambat penerimaan dan adopsi berkelanjutan terhadap layanan digital tersebut.

Transformasi digital dalam layanan kesehatan membawa dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna. Raimo et al. (2022) menyebutkan bahwa digitalisasi mendorong organisasi publik untuk menjadi lebih transparan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Iyanna et al. (2022) menegaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi publik turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan. Dalam konteks ini, pengalaman positif pengguna Mobile JKN berpotensi menumbuhkan *word of mouth* dan *intention to recommend* yang lebih kuat. WOM positif dapat mempercepat penyebaran informasi, menurunkan tingkat keraguan masyarakat terhadap layanan digital, dan mendorong peningkatan jumlah pengguna baru. Sebaliknya, jika pengalaman pengguna negatif, WOM yang terbentuk pun dapat bersifat destruktif dan menghambat penerimaan inovasi.

Fenomena *innovation resistance* atau resistensi terhadap inovasi masih ditemukan pada sebagian masyarakat. Berdasarkan *Innovation Resistance Theory* (IRT), resistensi terhadap inovasi dapat muncul meskipun inovasi tersebut memiliki manfaat, karena adanya hambatan fungsional dan psikologis (Nel & Boshoff, 2020). Hambatan fungsional meliputi *usage barrier*, *value barrier*, *image barrier*. Sementara hambatan psikologis mencakup *tradition barrier*, kecemasan teknologi, dan ketidakpercayaan terhadap sistem digital (Santos & Ponchio., 2021; Kaur et al., 2020). Dalam konteks Mobile JKN, resistensi ini tampak dari masih banyaknya peserta yang memilih mengurus layanan langsung di kantor BPJS atau fasilitas kesehatan karena menganggap aplikasi rumit dan tidak mudah dipahami (Talwar et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa baik hambatan fungsional maupun psikologis perlu diatasi melalui edukasi, peningkatan antarmuka pengguna (*user interface*), dan kampanye literasi digital agar masyarakat dapat beralih ke layanan daring secara nyaman.

Salah satu variabel yang berperan penting dalam menjembatani pengaruh resistensi inovasi terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend* adalah *continuance intention*

atau niat berkelanjutan untuk terus menggunakan layanan digital. Menurut Akram et al. (2024), *continuance intention* mencerminkan keinginan pengguna untuk mempertahankan penggunaan setelah pengalaman awal. Pengguna dengan niat berkelanjutan cenderung memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat layanan, sehingga lebih mungkin membagikan pengalaman baiknya kepada orang lain (Kwangsawad & Jattamart, 2022). Sebaliknya, resistensi yang tinggi akan menurunkan niat berkelanjutan dan berdampak pada rendahnya *word of mouth* positif (Migliore et al., 2022). Penelitian Ray et al. (2022) di India menunjukkan bahwa *continuance intention* berperan sebagai penguat antara kepuasan pengguna dengan perilaku promosi sukarela. Kaur et al. (2020) juga menemukan bahwa kepuasan dan manfaat yang dirasakan meningkatkan penggunaan berkelanjutan serta dorongan untuk merekomendasikan layanan digital.

Seperti yang telah didiskusikan sebelumnya bahwa terdapat beberapa penelitian yang menjadikan aplikasi Mobile JKN sebagai objek kajian utama dalam konteks layanan kesehatan publik digital. Misalnya, penelitian yang meneliti pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan dan *continual usage* layanan mHealth Mobile JKN (Khusna et al., 2021), penelitian yang berfokus pada efektivitas implementasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik dari sisi efisiensi administrasi dan proses pelayanan (Hakim et al., 2024), serta penelitian yang memusatkan perhatian pada peningkatan pengetahuan remaja melalui kegiatan sosialisasi Mobile JKN (Rizqulloh et al., 2023). Dalam hal ini, berbagai variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu cenderung berfokus pada kualitas layanan, efektivitas organisasi, dan aspek edukasi, sementara perilaku pasca adopsi pengguna, seperti niat melanjutkan penggunaan, *word of mouth* (WOM), dan niat merekomendasikan, belum dikaji secara komprehensif, khususnya dengan memasukkan dimensi resistensi inovasi sebagai faktor penentu. Selain itu, sebagian besar penelitian tersebut belum menguji peran niat melanjutkan penggunaan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan hambatan inovasi dengan perilaku rekomendasi, sehingga belum memberikan gambaran utuh mengenai mekanisme psikologis yang mendasari keberlanjutan penggunaan Mobile JKN. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh perilaku pasca-adopsi pengguna Mobile JKN dengan mengintegrasikan *Innovation Resistance Theory* (IRT) dan variabel niat melanjutkan penggunaan, *word of mouth*, serta niat merekomendasikan. Dengan demikian, ada beberapa variabel yang menarik untuk dikaji, yaitu pengaruh resistensi inovasi terhadap niat melanjutkan penggunaan, *word of mouth*, dan niat merekomendasikan, dengan kesediaan melanjutkan penggunaan sebagai variabel mediasi pada pengguna Mobile JKN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Innovation Resistance Theory* (IRT) terhadap *word of mouth* (WOM) dan kesediaan untuk merekomendasikan, dengan *continuance intention* sebagai variabel mediasi pada pengguna Mobile JKN. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperluas pemahaman IRT pada konteks layanan publik berbasis digital, serta kontribusi praktis bagi BPJS Kesehatan dalam merumuskan strategi peningkatan retensi pengguna, mengurangi hambatan penggunaan, dan memperkuat rekomendasi positif yang mendorong pemanfaatan Mobile JKN secara lebih luas dan berkelanjutan. Penelitian ini berjudul "Pengaruh *Innovation Resistance Theory* (IRT) terhadap *Word of Mouth* dan Kesediaan untuk Merekomendasikan, dengan *Keinginan Melanjutkan Penggunaan* sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Mobile JKN."

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis pengaruh *innovation resistance theory* (IRT) terhadap *word of mouth* (WOM) dan niat merekomendasikan, dengan *continuance intention* sebagai variabel mediasi pada

pengguna Mobile JKN. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel berdasarkan kerangka teoritis yang telah dirumuskan (Sekaran & Bougie, 2016).

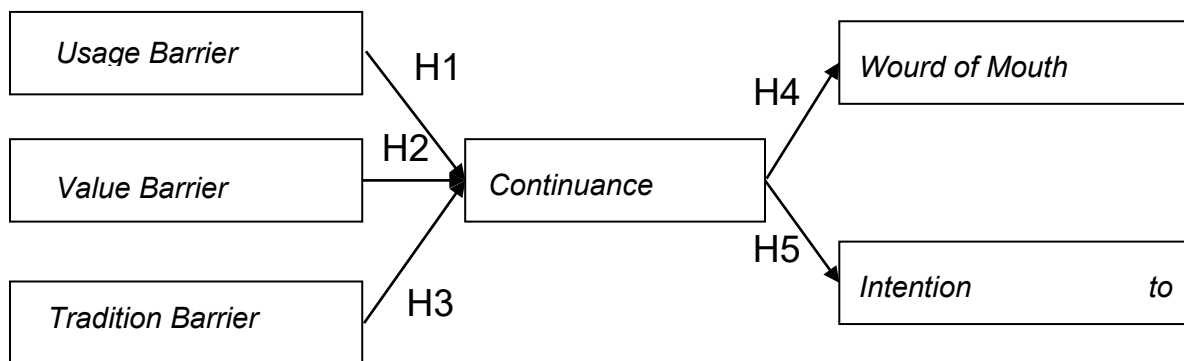
Objek penelitian adalah masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sampel dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*, yaitu berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan responden (Sekaran & Bougie, 2016; Etikan et al., 2016). Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form dan disebarluaskan melalui berbagai platform digital.

Variabel penelitian terdiri dari resistensi inovasi sebagai variabel bebas, *continuance intention* sebagai variabel mediasi, serta WOM dan niat merekomendasikan sebagai variabel terikat. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert enam poin untuk mendorong kecenderungan jawaban yang lebih tegas (Taherdoost, 2019; Kandasamy et al., 2020). Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang sesuai untuk model penelitian prediktif dan kompleks dalam menguji hubungan antar konstruk secara simultan (Hair et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan ini menyajikan temuan penelitian serta interpretasinya dengan mengacu pada rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pembahasan difokuskan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention*, *word of mouth*, dan *intention to recommend* pada pengguna aplikasi Mobile JKN berdasarkan kerangka *Innovation Resistance Theory* (IRT).

Model konseptual penelitian yang digunakan dalam studi ini ditunjukkan pada Gambar 1, yang menggambarkan hubungan antar konstruk dalam model IRT, yaitu *usage barrier*, *value barrier*, dan *traditional barrier* sebagai variabel independen, serta *continuance intention* sebagai variabel mediasi, dan *word of mouth* serta *intention to recommend* sebagai variabel dependen. Model ini menjadi dasar dalam pengujian empiris untuk memahami bagaimana hambatan inovasi dalam layanan digital, khususnya pada aplikasi Mobile JKN, serta pengalaman penggunaan yang terbentuk, berkontribusi dalam membentuk keberlanjutan penggunaan dan perilaku komunikasi pengguna dalam konteks layanan kesehatan berbasis digital.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 200 responden pengguna aplikasi Mobile JKN dengan karakteristik yang beragam. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebesar 55,5%, sedangkan laki-laki sebesar 44,5%. Dari sisi domisili, mayoritas responden berasal dari Yogyakarta (75,5%), yang menunjukkan konsentrasi geografis yang cukup tinggi.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang S1/Diploma (59%), diikuti oleh SMA (27,5%) dan S2 (12,5%). Dari sisi pekerjaan, responden didominasi oleh karyawan swasta (34,5%), diikuti oleh PNS/BUMN (19,5%), serta mahasiswa dan pengusaha (masing-masing 17,5%).

Dilihat dari pendapatan, mayoritas berada pada kisaran Rp4.000.000–Rp9.000.000 (69%), yang mencerminkan kelompok masyarakat kelas menengah. Sementara itu, dari segi usia, responden didominasi oleh kelompok usia produktif 28–33 tahun (34%).

Dalam hal penggunaan aplikasi, mayoritas responden menggunakan Mobile JKN untuk cek status kepesertaan (24,5%) dan pembayaran iuran (20,5%), dengan intensitas penggunaan 1–3 kali per minggu (73%), yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi cenderung bersifat administratif dan situasional.

Evaluasi Model Pengukuran

Tahap selanjutnya dalam analisis data adalah evaluasi model pengukuran yang bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Evaluasi ini dilakukan terhadap seluruh konstruk dalam model penelitian yang mencakup konstruk utama IRT, *continuance intention*, *word of mouth*, dan *intention to recommend*. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh indikator pada masing-masing konstruk menunjukkan nilai outer loading, *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's alpha*, dan *Composite Reliability* yang telah melampaui nilai ambang batas yang ditetapkan (Hair et al., 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten dan akurat.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen dan Realibilitas

Variabel	Item Scale	Loadings	CA	CR	AVE
Usage barrier	UB1	0.886	0.860	0.914	0.781
	UB2	0.861			
	UB3	0.904			
Value Barrier	VB1	0.912	0.830	0.921	0.854
	VB2	0.936			
Traditional Barrier	TB1	0.864	0.865	0.917	0.787
	TB2	0.886			
	TB3	0.911			
Continuance Intention	CI1	0.785	0.780	0.870	0.692
	CI2	0.846			
	CI3	0.862			
Word of Mouth	WoM1	0.881	0.780	0.900	0.818
	WoM2	0.927			
Intention to Recommend	ITR1	0.875	0.831	0.899	0.747
	ITR2	0.858			
	ITR3	0.860			

Sumber: Data Primer diolah 2026

Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian serta untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konstruk-konstruk dalam kerangka *Innovation Resistance Theory* (IRT), yaitu *usage barrier*, *value barrier*, dan *traditional barrier*, mampu menjelaskan *continuance intention*, serta dampaknya terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend* pada pengguna aplikasi Mobile JKN.

Hasil pengujian hubungan antar konstruk, yang mencakup nilai koefisien jalur (path coefficient), t-statistics, dan p-values, disajikan pada Tabel 2. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, konstruk-konstruk dalam model *Innovation Resistance Theory* (IRT) menunjukkan hasil yang beragam terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Mobile JKN. Variabel *usage barrier* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention*, sementara *value barrier* dan *traditional barrier* menunjukkan pengaruh yang signifikan, namun dengan arah hubungan yang tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Di sisi lain, variabel *continuance intention* dalam penelitian ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend*, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan aplikasi Mobile JKN memainkan peran penting dalam mendorong perilaku komunikasi positif serta kecenderungan pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, meskipun faktor hambatan inovasi tidak sepenuhnya berperan dalam menurunkan niat penggunaan, pengalaman penggunaan yang berkelanjutan tetap menjadi determinan utama dalam membentuk perilaku komunikasi dan rekomendasi pengguna dalam konteks layanan digital kesehatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam kerangka *Innovation Resistance Theory* (IRT), hambatan inovasi tidak selalu berfungsi sebagai faktor penghambat dalam tahap pasca adopsi, terutama ketika teknologi memiliki nilai utilitas tinggi dan telah menjadi bagian dari kebutuhan pengguna. Selain itu, arah hubungan positif pada *value barrier* dan *traditional barrier* mengindikasikan adanya fenomena anomali, di mana pengguna tetap melanjutkan penggunaan meskipun merasakan hambatan, yang dapat dijelaskan oleh sifat layanan Mobile JKN sebagai layanan publik yang bersifat esensial dan semi mandatory.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	(β)	T-Statistic	P-Value	Kesimpulan
UB → CI	0.129	1.878	0.060	H1 ditolak
VB → CI	0.200	2.737	0.006	H2 ditolak
TB → CI	0.275	3.851	0.000	H3 ditolak
CI → WOM	0.440	7.482	0.000	H4 diterima
CI → ITR	0.510	9.612	0.000	H5 diterima

Sumber: Data Primer diolah 2026

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* pada pengguna aplikasi Mobile JKN serta dampaknya terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend*. Dengan menggunakan kerangka *Innovation Resistance Theory* (IRT), penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana hambatan inovasi, yang terdiri dari *usage barrier*, *value barrier*, dan *traditional barrier*, memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan digital kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga menjelaskan bagaimana pengalaman penggunaan yang berkelanjutan membentuk perilaku komunikasi dan rekomendasi pengguna dalam konteks layanan publik berbasis digital.

Pengaruh Usage Barrier terhadap Continuance Intention

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usage barrier* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa hambatan penggunaan yang bersifat teknis dan operasional, seperti aplikasi yang kurang intuitif atau mengalami gangguan fungsi, belum cukup kuat untuk menurunkan niat pengguna dalam melanjutkan penggunaan Mobile JKN. Dalam konteks ini, pengguna cenderung tetap menggunakan aplikasi karena kebutuhan layanan yang bersifat administratif dan penting, sehingga aspek kenyamanan penggunaan menjadi faktor sekunder dibandingkan fungsi utama layanan.

Temuan ini sejalan dengan (Ray et al., 2022) yang menunjukkan bahwa pada layanan kesehatan digital yang bersifat esensial, hambatan penggunaan tidak selalu menyebabkan penghentian penggunaan karena pengguna lebih memprioritaskan fungsi layanan. Selain itu, (Kaur et al., 2020) juga menemukan bahwa pengaruh *usage barrier* cenderung melemah pada tahap pasca adopsi ketika layanan telah menjadi bagian dari rutinitas pengguna. Lebih lanjut, (Talwar et al., 2023) menegaskan bahwa resistensi terhadap inovasi tidak selalu bersifat linier, di mana dalam kondisi tertentu hambatan penggunaan dapat ditoleransi apabila layanan dipersepsikan sebagai kebutuhan yang penting.

Pengaruh Value Barrier terhadap Continuance Intention

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *value barrier* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, namun arah hubungan yang diperoleh tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap keterbatasan nilai tidak serta merta menurunkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam konteks ini, meskipun pengguna menilai bahwa manfaat yang diperoleh belum sepenuhnya sebanding dengan usaha yang dikeluarkan, mereka tetap melanjutkan penggunaan layanan karena kebutuhan yang bersifat penting dan praktis.

Temuan ini sejalan dengan (Hossain, 2023) yang menunjukkan bahwa layanan digital tetap digunakan meskipun terdapat persepsi keterbatasan nilai, karena tetap memberikan manfaat dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, (Kaur et al., 2020) juga menegaskan bahwa *value barrier* tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan keberlanjutan penggunaan teknologi inovatif, khususnya pada tahap pasca adopsi.

Pengaruh Traditional Barrier terhadap Continuance Intention

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *traditional barrier* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, namun arah hubungan yang diperoleh tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterikatan pada layanan konvensional tidak serta merta menurunkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam konteks ini, meskipun pengguna masih memiliki preferensi terhadap layanan tatap muka, mereka tetap melanjutkan penggunaan aplikasi karena pertimbangan kemudahan dan kebutuhan praktis.

Temuan ini sejalan dengan (Gautam et al., 2021) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dapat mengubah kebiasaan pengguna, serta (Khanra et al., 2021) yang menegaskan bahwa hambatan tradisional cenderung melemah ketika pengguna telah terbiasa dengan sistem digital.

Pengaruh Continuance Intention terhadap Word of Mouth

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *continuance intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin kuat niat pengguna untuk terus menggunakan Mobile JKN, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain. Dalam konteks layanan publik digital, *word of mouth* menjadi mekanisme penting karena pengalaman pengguna cenderung lebih dipercaya dibandingkan informasi formal.

Temuan ini sejalan dengan (Zhang et al., 2021) dan (Kaur et al., 2022) yang menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang berkelanjutan berperan penting dalam mendorong komunikasi informal positif pada layanan digital.

Pengaruh Word of Mouth terhadap Intention to Recommend

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *continuance intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to recommend*. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan menjadi faktor penting yang mendorong pengguna untuk

merekomendasikan Mobile JKN kepada orang lain. Dalam konteks ini, pengguna yang memiliki pengalaman penggunaan yang berkelanjutan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, sehingga lebih yakin dalam memberikan rekomendasi.

Temuan ini sejalan dengan (Talwar et al., 2021) yang menunjukkan bahwa rekomendasi positif lebih mungkin muncul ketika pengguna memiliki pengalaman penggunaan yang stabil, serta (Kaur et al., 2020) yang menegaskan bahwa pengguna yang mampu melewati hambatan penggunaan cenderung lebih bersedia membagikan pengalaman positif kepada lingkungan sosialnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *continuance intention* pada pengguna aplikasi Mobile JKN dibentuk oleh kombinasi faktor hambatan inovasi, kebutuhan layanan, serta pengalaman penggunaan. Hambatan inovasi seperti *usage barrier*, *value barrier*, dan *traditional barrier* tidak sepenuhnya berperan dalam menurunkan niat penggunaan, terutama karena Mobile JKN merupakan layanan publik yang bersifat esensial dan memiliki nilai fungsional tinggi bagi penggunanya.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji perilaku pengguna dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dengan menekankan pada *continuance intention* serta implikasinya terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend* melalui pendekatan *Innovation Resistance Theory* (IRT). Dalam konteks penelitian ini, Mobile JKN dipahami sebagai layanan publik digital yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan administratif kesehatan, sehingga keberlanjutan penggunaannya tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap hambatan inovasi dan pengalaman penggunaan yang dirasakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usage barrier* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, yang mengindikasikan bahwa hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi tidak cukup kuat untuk menurunkan niat pengguna dalam melanjutkan penggunaan layanan. Sementara itu, *value barrier* dan *traditional barrier* berpengaruh signifikan, namun dengan arah hubungan yang tidak sesuai dengan hipotesis. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keterbatasan nilai serta preferensi terhadap layanan konvensional tidak secara langsung menghambat keberlanjutan penggunaan Mobile JKN. Hal ini dapat dipahami karena aplikasi tersebut memiliki fungsi yang bersifat esensial dan berkaitan dengan kebutuhan layanan kesehatan, sehingga tetap digunakan meskipun terdapat berbagai hambatan.

Selanjutnya, penelitian ini menunjukkan bahwa *continuance intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dan *intention to recommend*. Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan penggunaan tidak hanya mencerminkan loyalitas pengguna, tetapi juga berperan dalam mendorong komunikasi positif dan rekomendasi kepada orang lain. Dengan kata lain, pengalaman penggunaan yang berkelanjutan mampu memperkuat kepercayaan pengguna serta meningkatkan kecenderungan mereka untuk membagikan pengalaman dan merekomendasikan layanan kepada lingkungan sosialnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan Mobile JKN tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh hambatan inovasi sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Innovation Resistance Theory*, melainkan juga oleh faktor kebutuhan administratif dan nilai fungsional layanan yang tinggi. Dalam konteks ini, Mobile JKN tidak hanya dipersepsikan sebagai aplikasi digital, tetapi sebagai layanan publik yang penting dan tidak mudah digantikan. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital kesehatan perlu difokuskan tidak hanya pada peningkatan aspek teknis, tetapi juga pada penguatan nilai manfaat, pengalaman pengguna, serta strategi edukasi yang dapat mendorong penggunaan yang berkelanjutan dan kepercayaan masyarakat.

REFERENSI

- Akram, U., Junaid, M., Zafar, A. U., Li, Z., & Fan, M. (2024). The role of digital platforms in health service continuance: Integrating expectation–confirmation theory and continuance intention model. *Telematics and Informatics*, *89*, 102073.
- Gautam, S., Jain, K., & Singh, V. (2021). A study of barriers faced by consumers in using UPI-based apps. In *Advances in Interdisciplinary Research in Engineering and Business Management* (pp. 1–10). Springer.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, *5*(2), 1087–1095.
- Hossain, Z. (2023). A modified innovation resistance theory approach to e-tourism resistance intention in Bangladesh. *Journal of Technology Management & Innovation*, *18*(4), 59–71.
- Iyanna, S., Kaur, P., Ractham, P., Talwar, S., & Islam, A. N. (2022). Digital transformation of the healthcare sector: A bibliometric analysis. *Journal of Business Research*, *153*, 150–161.
- Kaur, P., Dhir, A., Singh, N., Sahu, G., & Almotairi, M. (2020). An innovation resistance theory perspective on mobile payment solutions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *55*, 102059.
- Khanra, S., Dhir, A., Kaur, P., & Joseph, R. P. (2021). Factors influencing the adoption postponement of mobile payment services in the hospitality sector during a pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *46*, 26–39.
- Migliore, G., Wagner, R., Cechella, F. S., & Liébana-Cabanillas, F. (2022). Antecedents to the adoption of mobile payment in China and Italy: An integration of UTAUT2 and innovation resistance theory. *Information Systems Frontiers*, *24*, 2099–2122.
- Manyanga, W., Makanyeza, C., & Muranda, Z. (2022). The impact of customer experience on behavioral intentions: The mediating role of customer satisfaction and word of mouth. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *64*, 102757.
- Nguyen, T. H., & Phan, T. T. (2022). The impact of digital word-of-mouth on consumer behavior in online environments. *Journal of Business Research*, *140*, 523–534.
- Raimo, N., De Nuccio, E., Giakoumelou, A., Petruzzella, F., & Vitolla, F. (2022). Digital transformation and public sector performance: Evidence from healthcare. *Technological Forecasting and Social Change*, *175*, 121377.
- Talwar, S., Dhir, A., Kaur, P., & Mäntymäki, M. (2021). Why do people use telemedicine services during the COVID-19 pandemic? A study of users' perspectives. *Journal of Business Research*, *131*, 378–389.
- Wulandari, D., Sari, R. P., & Nugroho, Y. (2024). Analisis penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan akses layanan kesehatan digital di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *19*(1), 45–56.
- Zhang, T., Lu, C., Torres, E., & Chen, P. (2021). Engaging customers through social media: The role of perceived value and satisfaction in driving word-of-mouth. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *47*, 98–107.