

Analisa Pengaruh *On-Demand Service* Terhadap *Insurance Technology* di Kota Batam Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Yefta Christian¹, Herman², and Suryani³

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Internasional Batam, Jl. Gajah Mada, Baloi-Sei Ladi, Tiban Indah, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia, 29426
e-mail: ¹yefta@uib.ac.id, ²herman@uib.ac.id, ³2031174.suryani@uib.edu

Submitted Date: September 11th, 2023
Revised Date: September 24th, 2023

Reviewed Date: September 21st, 2023
Accepted Date: September 30th, 2023

Abstract

The advancement of technology allows various activities to be carried out quickly, one of which is through the presence of on-demand services. This research is conducted to examine the impact of on-demand services on insurance technology using the Technology Acceptance Model (TAM) theory. A mixed-method approach will be used to analyze the data. In employing this mixed-method approach, the researcher will compare the results of qualitative and quantitative research. Data will be collected by distributing questionnaires and conducting interviews with residents of Batam aged 18-45 years. Based on the data obtained from 385 respondents and 10 interviews, it is evident that a predominantly male population aged 24-35 years has already used information technology services. The research findings using the TAM indicate that the sophistication of technology has not entirely eliminated users' concerns regarding the risks associated with using technology-based insurance services. However, with ease of use, data security measures in place, and perceived benefits by users, interest in using technology-based insurance services can be enhanced.

Keywords: *Insurance Technology; On-Demand Service.*

Abstrak

Teknologi yang canggih memungkinkan segala aktivitas dilakukan dalam waktu singkat. Salah satunya yaitu dengan adanya teknologi seperti *on-demand service*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *on-demand service* terhadap *insurance technology* dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode yang akan digunakan dalam menganalisa data adalah metode campuran (*mixed method*). Pada penggunaan metode campuran ini, peneliti membandingkan hasil penelitian kuantitatif serta kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner serta melakukan wawancara kepada masyarakat kota Batam yang berumur 18-45 tahun. Berdasarkan hasil data yang didapatkan dari 385 responden serta 10 narasumber, menunjukkan bahwa dominan laki-laki berumur 24-35 tahun sudah pernah menggunakan layanan teknologi informasi. Hasil penelitian dengan menggunakan teori TAM, menunjukkan bahwa canggihnya teknologi masih belum dapat menghilangkan rasa khawatir pengguna atas resiko dari penggunaan layanan teknologi asuransi. Namun dengan adanya kemudahan, keamanan data yang dijaga, serta manfaat baik yang dapat dirasakan oleh pengguna dapat meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi asuransi tersebut.

Kata kunci: Layanan Teknologi Asuransi; *On-Demand Service*.

1. Pendahuluan

Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat, aman, dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal penting yang

harus diperhatikan (Desy Ria & Budiman, 2021). Perkembangan teknologi juga dapat membantu peningkatan kinerja dari sebuah perusahaan agar dapat lebih efisien, efektif dan praktis dalam

menerima informasi-informasi yang disampaikan (Komang Ratih Kumala & Savitri Puspaningrum, 2020). Salah satu bentuk teknologi yang dirancang dengan keunggulan tersebut adalah *On-Demand Services Technology*. *On-demand service* merupakan suatu layanan *cloud computing* yang memungkinkan pengguna untuk menyajikan berbagai sumber daya pada kapan dan dimanapun sumber daya tersebut dibutuhkan (van der Burg et al., 2019). *On-demand Service* menyediakan penawaran layanan langsung kepada konsumen dengan menerima perintah atau keinginan konsumen tanpa konsumen harus melakukan reservasi terlebih dahulu (Yan et al., 2021). Pada masa sekarang, layanan *on-demand service* sangat membantu kehidupan masyarakat, yang mana dengan adanya teknologi tersebut kita dapat melakukan berbagai kegiatan secara instan atau efisien. Sudah beredar banyak sekali teknologi *on-demand service* di dunia. Antara lain berupa pemesanan makanan secara *online*, pemesanan dokter, melakukan konsultasi secara *online*, memesan ojek *online* dan lain-lain. *On-demand service* merupakan salah satu teknologi yang sangat menguntungkan di Indonesia. Terdapat banyak sekali teknologi *on-demand service* di Indonesia, salah satunya yaitu *Insurance Technology* (Teknologi Asuransi).

Menurut penjelasan dari TAM, untuk mengukur minat seorang pengguna dalam menerima sebuah teknologi informasi yang baru, dapat diukur oleh variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (Permana et al., 2020). Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan variabel-variabel yang terdapat pada penjelasan teori TAM. Variabel yang digunakan yaitu variabel *Perceived Risk* atau persepsi risiko yang merupakan tingkat kekhawatiran atau ketidakpercayaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap bagaimana data pribadi mereka akan dikelola oleh suatu sistem, variabel *Perceived Privacy* atau persepsi privasi yang merupakan bagaimana pengguna merasakan tingkat privasi mereka dalam konteks penggunaan teknologi, interaksi *online*, atau berbagi informasi pribadi, variabel *Perceived Ease of Use* atau persepsi kemudahan dalam menggunakan yang merupakan penjelasan sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi yang baru, variabel *Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan dan manfaat yang merupakan sejauh apa pengguna percaya bahwa

suatu teknologi berguna, variabel *Attitude towards using* atau persepsi perilaku dalam menggunakan yang merupakan sikap pengguna dalam penggunaan suatu teknologi dan variabel *Intention to use* atau minat dalam menggunakan yang merupakan keinginan atau rencana pengguna untuk menggunakan suatu produk, layanan, atau teknologi dalam waktu yang akan datang.

Menurut Fred Davis (1986), tujuan dari TAM yaitu untuk dapat menjelaskan mengapa seorang pengguna menerima atau menolak penggunaan teknologi tertentu dalam konteks sistem informasi. TAM menyatakan bahwa ketika pengguna merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan (persepsi kemudahan penggunaan tinggi) dan akan membantu pengguna dalam mencapai tujuan pengguna (persepsi kegunaan tinggi), maka pengguna akan lebih bisa menerima dan mengadopsi teknologi tersebut.

Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai teori pendukung dalam menganalisa pengaruh *on-demand service* terhadap *insurance technology* di kota Batam untuk mengetahui seberapa jauh penerimaan pengguna terhadap teknologi asuransi tersebut. Peneliti akan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dan kualitatif dalam mengumpulkan data analisis.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM adalah sebuah model penelitian yang menjelaskan bagaimana pengguna dapat menggunakan dan menerima sebuah teknologi informasi (Lacky & Malfiany, 2021). Secara umum, model penelitian TAM merupakan sebuah *framework* teori yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana perilaku seorang pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan sebuah teknologi baru. Model tersebut dibentuk oleh Fred Davis sejak tahun 1980 dan disebarluaskan penggunaannya oleh berbagai peneliti. Model TAM membantu peneliti untuk melakukan penelitian sesuai kerangka dari model itu sendiri yaitu persepsi risiko (*Perceived Privacy Risk*), persepsi persepsi kemudahan dalam menggunakan (*Perceived Ease of Use*), persepsi privasi (*Perceived Privacy*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi perilaku terhadap penggunaan (*Attitude Towards Using*), dan minat

dalam menggunakan (*Intention to Use*) (Siswoyo & Irianto, 2023).

Model penelitian TAM tersebut diketahui mampu membantu peneliti untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kegagalan suatu teknologi baru. Hal tersebut didukung oleh model itu sendiri yang dibangun dengan dasar-dasar teori yang kuat. Berdasarkan dari hasil teori penelitian yang menggunakan model ini juga dapat membuktikan bahwa model penelitian TAM merupakan sebuah model yang baik untuk diterapkan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa model tersebut juga memiliki beberapa titik atau poin kelemahannya. Pada hasil penelitian oleh TAM hanya dapat dijelaskan secara umum mengenai perilaku dari seorang pengguna. Penelitian TAM ini, pada umumnya juga hanya menggunakan suatu sistem informasi dan biasanya hanya digunakan pada penelitian subjek tunggal yang sejenis, seperti sebuah perusahaan saja, sebuah organisasi saja, sebuah departemen saja, atau suatu kelompok tertentu.

2.2 Kuantitatif

Berdasarkan sudut pandang Gall & Borg (2003), metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian positivis (*positivist research*). *Quantitative research is virtually synonymous with positivist research*. Metode penelitian berikut dikembangkan oleh para peneliti dengan mengumpulkan data-data berdasarkan urutan angka pada sebuah perilaku yang dapat diamati dari sampel responden yang diteliti yang kemudian akan dianalisis (Sutisna, 2020). Secara umum, pendekatan kuantitatif merupakan sebuah teknik penelitian dengan melakukan pengumpulan serta pengolahan data yang berupa bentuk angka atau bersifat statistik. Pendekatan penelitian ini biasanya digunakan untuk mengukur sebuah fenomena, membuat generalisasi atau mengidentifikasi pola tertentu pada data. Pendekatan kuantitatif meliputi tahap survei, tahap analisis statistik, tahap pemodelan matematika dan tahan eksperimen.

2.3 Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang digunakan untuk mengamati atau menganalisis fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Tujuan dari metode kualitatif adalah untuk mengamati masalah sosial ataupun tingkah

laku seseorang. Dengan penerapan metode kualitatif ini, dapat mengungkapkan maksud tersirat pada fenomena yang terdapat di masyarakat (Putri Primawanti & Ali, 2022). Secara umum, kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang dapat dipahami sebagai sebuah penelitian yang menjelaskan mengenai deskripsi, pemahaman dan interpretasi yang mendalam mengenai suatu fenomena sosial. Biasanya penelitian kualitatif ini sendiri memiliki hasil yang bukan berupa angka atau numerik. Pada pendekatan penelitian ini, lebih berfokus kepada proses, konteks dan juga makna. Pendekatan penelitian ini memiliki beberapa karakteristik yang cukup penting untuk dipahami. Karakteristiknya yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa angka atau numerik, cenderung meneliti sebuah fenomena secara keseluruhan, dan bersifat lebih flaksibel.

2.4 Perceived Risk

Pada pemahaman TAM, persepsi risiko merupakan persepsi pengguna mengenai risiko privasi ketika pengguna menggunakan suatu teknologi informasi. Persepsi tersebut merupakan salah satu persepsi yang dapat memengaruhi bagaimana pengguna menerima atau menggunakan teknologi informasi tersebut. Persepsi individu terhadap risiko privasi tersebut tergantung pada evaluasi pengguna dalam menghadapi potensi konsekuensi negatif yang mungkin timbul dari orang lain yang memiliki akses terhadap data pribadi dari seorang pengguna (Koester et al., 2022).

Secara umum, persepsi risiko dapat diartikan sebagai sebuah penilaian psikologi terhadap sikap atau perilaku seorang pengguna terhadap tingkat risiko atau tingkat ketidakpastian yang berkaitan dengan sebuah tindakan yang dilakukan yang dapat menyebabkan sebuah kerugian. Pada penjelasan model TAM, persepsi risiko dapat diartikan sebagai sebuah bentuk persepsi yang menjelaskan sejauh mana pengguna dapat menerima risiko pada penggunaan sebuah teknologi informasi yang baru.

2.5 Perceived Privacy

Persepsi privasi merupakan persepsi yang berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk mengendalikan penyebaran informasi selama proses transaksi atau perilaku konsumsi pengguna dari orang lain disekitarnya (Halim, 2019). Dalam pemahaman model TAM, persepsi privasi

merupakan sebuah persepsi pengguna mengenai sejauh mana privasi informasi mereka terjaga selama mereka menggunakan sebuah teknologi informasi. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi tersebut. Faktor-faktor tersebut yaitu tingkat transparansi, rasa percaya dan yakin terhadap pihak yang mengelola data, kontrol atas pemberian data pribadi, keamanan data individu dan lain-lain.

Persepsi tersebut memiliki sebuah peran yang sangat penting pada era teknologi informasi seperti sekarang. Hal tersebut terkait dengan sejauh mana seorang individu dapat berbagi informasi pribadinya secara *online*, melakukan interaksi serta mempercayai entitas yang memiliki akses terhadap data pengguna.

2.6 Perceived Ease of Use

Persepsi kemudahan dalam menggunakan merupakan sebuah persepsi yang mana menjelaskan bahwa kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi akan mengurangi usaha seseorang dalam mempelajarinya. Semakin besar rasa persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh seorang pengguna itu sendiri, maka hal tersebut menunjukkan adanya minat untuk menggunakan akan semakin besar (Kumala et al., 2020). Secara umum, persepsi kemudahan dalam menggunakan merupakan konsep yang terkait dengan model penelitian TAM, yang mana persepsi tersebut mengukur sejauh mana pengguna percaya atau yakin bahwa sebuah teknologi informasi dapat dengan mudah digunakan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan dalam menggunakan oleh seorang pengguna. Faktor-faktor tersebut adalah dukungan untuk pengguna, navigasi, antarmuka pengguna, dan faktor-faktor lainnya yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah teknologi informasi.

2.7 Perceived Usefulness

Persepsi kegunaan merupakan salah satu instrumen utama selain persepsi kemudahan dalam penggunaan pada model penelitian TAM. Penerimaan terhadap suatu teknologi oleh seorang pengguna dapat ditentukan berdasarkan dua tipe antara lain yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Sehingga persepsi tersebut merupakan sebuah variabel yang dijadikan sebuah ukuran yang mana pengguna kedepannya percaya bahwa dengan

menggunakan teknologi informasi tersebut dapat membawakan dampak yang positif atau manfaat yang baik bagi pengguna tersebut (Benshlomo, 2023).

Secara umum, persepsi kegunaan menjelaskan mengenai pandangan seorang pengguna mengenai sejauh mana sebuah teknologi informasi dapat dianggap berguna atau bermanfaat. Hal tersebut dapat dilihat dari keyakinan seorang pengguna atas hadirnya sebuah teknologi informasi dapat meningkatkan, efisiensi, efektifitas, dan produktivitas pengguna dalam menggunakan layanannya. Pada penjelasan model TAM, persepsi penggunaan dapat diukur melalui beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu kemudahan pada penggunaan, kemampuan pengguna dalam memecahkan masalah, dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

2.8 Attitude towards Using

Sikap terhadap penggunaan merupakan penilaian terhadap suatu teknologi informasi yang mana jika penilaian tersebut baik maka teknologi informasi tersebut dinilai baik dan niat atas penggunaannya akan semakin meningkat juga. Dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap penggunaan adalah bentuk penilaian terhadap keyakinan seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi informasi yang mana nantinya perilaku atau niat dalam menggunakan teknologi tersebut terwujud dan kemudian pengguna tersebut melakukan tindakan terhadap apa yang telah dilakukan (Gudiño León. et al., 2021).

Secara umum, sikap atau perilaku terhadap penggunaan suatu layanan atau teknologi informasi merupakan sebuah persepsi yang menjelaskan sejauh mana teknologi tersebut dapat membawakan dampak positif atau penting bagi pengguna.

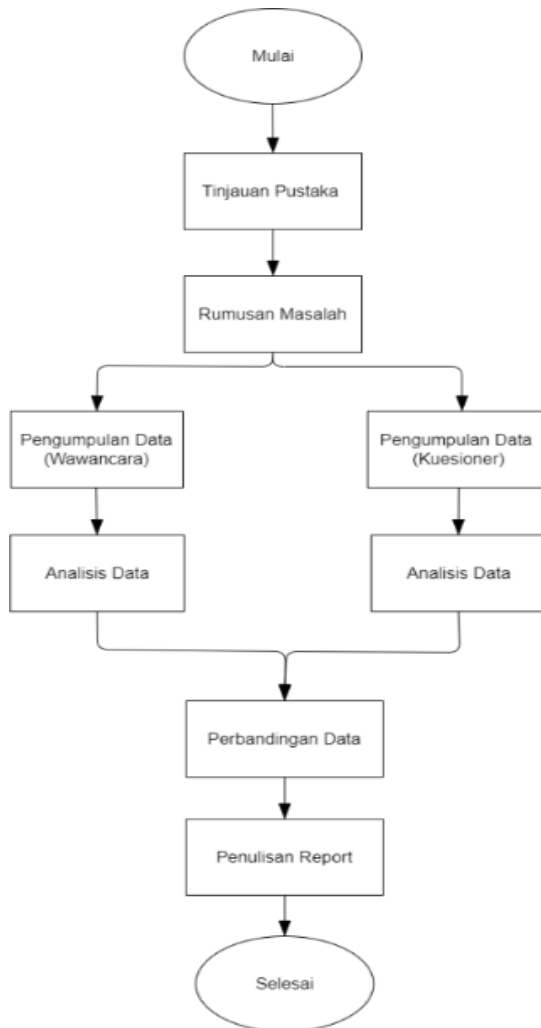
2.9 SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang terdapat kemampuan untuk menghitung data statistik dengan bantuan perangkat keras seperti komputer (Hanifa & Sutresna, 2022). SPSS merupakan *software* yang paling populer untuk pengendalian, riset pasar, serta ilmu pengetahuan. Sistem manajemen pengolahan data pada *software* ini menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dioperasikan. Manfaat dari SPSS, yaitu pengguna mudah dalam melakukan navigasi, hasil yang

dikeluarkan akurat, serta dapat melakukan berbagai jenis analisis dalam satu *file* secara bersamaan.

3. Metode Penelitian

Alur penelitian adalah tahapan penelitian yang bertujuan untuk memaparkan proses-proses yang akan penulis laksanakan dalam penelitian sampai selesai. Berikut terdapat gambar alur penelitian di bawah ini.



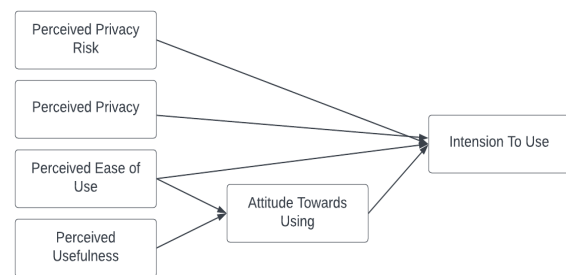
Gambar 1 Alur Penelitian

Penelitian dimulai dengan dilakukan peninjauan atau pengkajian kembali literatur yang telah dipublikasikan oleh peneliti atau akademisi terdahulu sesuai dengan topik yang diteliti. Hal ini ditujukan untuk mengetahui serta memahami teori-teori yang akan digunakan sebagai literatur dalam proses penelitian. Setelah itu, peneliti akan melakukan tahap identifikasi masalah agar dapat memaparkan masalah serta membuat penjelasan

tersebut menjadi lebih terukur. Tahap selanjutnya adalah mengumpulkan data sampel dari populasi yang telah ditentukan. Yang mana pada penelitian ini, yang menjadi populasi dari penelitian adalah masyarakat kota Batam berumur 18 hingga 45 tahun. Data diperoleh dari kuesioner *google form* dan hasil wawancara. Setelah data terkumpul, maka akan dilanjutkan ke tahap analisis data untuk mendapatkan perbandingan data dari penelitian ini. Pada tahap akhir penelitian, penulis akan menulis laporan yang berisi hasil dari penelitian.

3.1 Model Penelitian dan Formulasi Hipotesis

Penelitian berikut bertujuan untuk menganalisa pengaruh *On-Demand Service App* Terhadap *Insurance Technology* pada kota Batam menggunakan metode campuran (*mixed method*). Penelitian berikut juga didukung dengan teori TAM.



Gambar 2 Model Penelitian

Hipotesis merupakan suatu dugaan sementara terhadap penelitian. Berikut terdapat perumusan hipotesis pada penelitian ini di bawah ini.

H₀₁ : *Perceived Risk* tidak memiliki dampak terhadap *Intention to Use*.

H₁₁ : *Perceived Risk* berdampak terhadap *Intention to Use*.

H₀₂ : *Perceived Privacy* tidak memiliki dampak terhadap *Intention to Use*.

H₁₂ : *Perceived Privacy* berdampak terhadap *Intention to Use*.

H₀₃ : *Perceive Ease of Use* tidak memiliki dampak terhadap *Intention to Use*.

H₁₃ : *Perceive Ease of Use* berdampak terhadap *Intention to Use*.

H₀₄ : *Perceive Ease of Use* tidak memiliki dampak terhadap *Attitude Towards Using*.

H₁₄ : *Perceive Ease of Use* berdampak terhadap *Attitude Towards Using*.

H₀₅ : *Perceived Usefulness* tidak memiliki dampak terhadap *Attitude Towards Using*.

H₁₅ : *Perceived Usefulness* berdampak terhadap *Attitude Towards Using*.

H₀₆ : *Attitude Towards Using* tidak memiliki dampak terhadap *Intention to Use*.

H₁₆ : *Attitude Towards Using* berdampak terhadap *Intention to Use*.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan sampel data-data diperoleh melalui media kuesioner yang dijawab oleh responden serta wawancara narasumber yang telah memenuhi kriteria. Kriteria target populasi penelitian ini merupakan masyarakat kota Batam dengan rentang usia 18 tahun hingga 45 tahun yang pernah mengakses atau melakukan transaksi secara *online* pada *insurance technology*. Untuk menentukan besaran sampel data yang akan digunakan untuk penelitian ini diukur menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan:

n = Total ukuran sampel

N = Total ukuran populasi

e = Total presentase kesalahan yang dapat ditolerir (5%)

Penelitian ini akan melibatkan sebanyak 385 responden dari populasi sebanyak 1.000.000 jiwa dengan menggunakan rumus *Slovin* di atas yang dikalkulasikan dengan *confidence level* bernilai 95% dan *margin of error* bernilai 5% atau setara dengan 0,05. Pada tahap ini akan ditentukan target responden dengan menggunakan *purposive sampling* dimana responden akan dipilih berdasarkan kriteria yaitu masyarakat kota Batam dengan rentang usia 18 - 45 tahun yang pernah mengakses atau melakukan transaksi secara *online* pada *insurance technology*.

3.3 Metode Kuantitatif

Pada metode Kuantitatif, peneliti melakukan uji deskriptif, uji validitas, dan uji reliabilitas dalam menentukan sejauh mana data tersebut terbukti valid dan reliabel untuk digunakan. Uji deskriptif yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian berikut adalah uji statistik deskriptif. Tujuan dari

analisis data berikut yaitu agar dapat memahami karakteristik dasar dari data tersebut. Uji validitas dapat diartikan sebagai sebuah uji yang dilakukan untuk mengukur apakah valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan kuesioner dengan data yang valid apabila hasil pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu tentang variabel yang akan diukur. Jika nilai signifikan menunjukkan $\leq 0,05$, maka data pada kuesioner dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai signifikan $\geq 0,05$, maka data kuesioner dapat dinyatakan tidak valid. Uji reliabilitas merupakan uji yang ditujukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan penunjuk dari sebuah variabel. Kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika data jawaban yang telah diberikan oleh responden stabil dan konsisten. Jika hasil dari uji reliabilitas tinggi, maka dapat dinyatakan bahwa hasil data yang diperoleh akurat. Oleh karena itu, jika total nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$, maka data kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Sedangkan, apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka data kuesioner dinyatakan reliabel.

3.4 Metode Kualitatif

Pada metode kualitatif, peneliti memulai dengan melakukan analisis data pendekatan deskriptif untuk menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai jenis data yang dikumpulkan yang berupa hasil dari dilakukannya wawancara atau pengamatan data dari permasalahan yang diteliti. Pengujian ini akan mengambil data primer yang merupakan hasil wawancara yang disusun dengan menggunakan skala Guttman. Dengan menggunakan skala Guttman, uji validitas dilakukan dengan indikator koefisien skalabilitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan indikator koefisien reproduibilitas. Berdasarkan hasil kedua koefisien yang diuji akan dapat menjelaskan apakah data yang dikumpulkan melalui wawancara dapat dinyatakan valid atau reliabel untuk digunakan pada survei berikut.

3.5 Perbandingan Hipotesis

Pada penelitian ini, setelah dilakukannya tahap pengujian data kuantitatif dan kualitatif, akan dilanjutkan dengan pengujian hipotesis komparatif. Tujuan dilakukannya pengujian ini yaitu untuk melakukan perbandingan terhadap hasil dua sampel data yang dikumpulkan. Apabila perbandingan kedua data sama-sama bernilai

positif atau negatif makan akan dinilai cocok. Jika kedua sampel tersebut memiliki hasil yang berbeda maka akan dinilai tidak cocok.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode campuran (*mixed method*) dalam menganalisis data yang dikumpulkan. Penelitian tersebut dimulai dengan melakukan penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara kepada masyarakat kota Batam yang berumur 18-45 tahun. Terdapat hasil data sebanyak 408 responden kuesioner serta 10 narasumber dalam penelitian ini. Pada tahap proses analisis data, peneliti melakukan analisis pada metode kuantitatif terlebih dahulu dengan melakukan uji deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	274	67.2	67.2	67.2
	Perempuan	134	32.8	32.8	100.0
	Total	408	100.0	100.0	

Gambar 3 Tabel Frekuensi Data Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-23	155	38.0	38.0	38.0
	24-35	204	50.0	50.0	88.0
	36-45	49	12.0	12.0	100.0
	Total	408	100.0	100.0	

Gambar 4 Tabel Frekuensi Data Penggunaan Layanan Teknologi Asuransi.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	408	2.25	5.00	4.2145	.24021
PR	408	1.00	5.00	3.4479	.51948
PEOU	408	3.00	5.00	4.4592	.30191
PU	408	3.00	5.00	4.4583	.31594
AU	408	3.00	5.00	4.4493	.31288
IU	408	3.00	5.00	4.6176	.25081
Valid N (listwise)	408				

Gambar 4. Tabel Frekuensi Data Penggunaan Layanan Teknologi Asuransi

		PP	PR	PEOU	PU	AU	IU
PP	Pearson Correlation	1	.002	.401**	.202**	.382**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.962	.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
PR	Pearson Correlation	.002	1	.590**	.491**	.597**	-.216**
	Sig. (2-tailed)	.962		.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
PEOU	Pearson Correlation	.401**	.590**	1	.702**	.978**	.142**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004
	N	408	408	408	408	408	408
PU	Pearson Correlation	.202**	.491**	.702**	1	.726**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.466
	N	408	408	408	408	408	408
AU	Pearson Correlation	.382**	.597**	.978**	.726**	1	.144**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.004
	N	408	408	408	408	408	408
IU	Pearson Correlation	.661**	-.216**	.142**	-.036	.144**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.466	.004	
	N	408	408	408	408	408	408

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5 Tabel Hasil Correlations

Tabel 1 Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kristis	Ket
PP	0.835	0.6	Reliabel
PR	0.705	0.6	Reliabel
PEOU	0.655	0.6	Reliabel
PU	0.625	0.6	Reliabel
AU	0.643	0.6	Reliabel

Berdasarkan pada hasil uji deskriptif diatas, dapat dilihat dan diketahui bahwa dominan responden merupakan laki-laki dengan hasil survei total 67.2%, dominan responden merupakan milenial atau masyarakat yang berumur 24 hingga 35 tahun, dan dominan dari responden sudah pernah menggunakan layanan asuransi teknologi dengan total 84.8%. Berdasarkan hasil gambar *correlations* diatas, dapat dipahami bahwa variabel

perilaku atau sikap terhadap penggunaan (AU), persepsi privasi (PP), persepsi kegunaan (PU), persepsi risiko (PR), persepsi kemudahan dalam penggunaan (PEOU), dan minat dalam menggunakan (IU) memiliki nilai signifikan (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 dan nilai *Pearson Correlation* yang bernilai positif. Berdasarkan hasil tersebut menyatakan bahwa semua instrumen atau variabel yang digunakan sebagai alat pengukuran dinyatakan valid. Berdasarkan hasil *correlation* tersebut, dapat disimpulkan juga bahwa semakin baik persepsi privasi dan semakin mudah penggunaan, semakin besar kemungkinan pengguna akan memiliki niat untuk menggunakan produk atau layanan tersebut. Berdasarkan pada hasil uji data reliabilitas pada tabel 1, dapat dipahami bahwa suatu instrumen atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Pada tabel tersebut menunjukkan semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60, yang mana menunjukkan bahwa semua variabel dinilai reliabel. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa faktor persepsi risiko (PR) tidak memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap minat dan niat pengguna untuk menggunakan produk atau layanan tersebut, artinya ketakutan atau keraguan pengguna terkait risiko penggunaan tidak memengaruhi niat mereka. Selain itu, hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (PU) dan persepsi kemudahan dalam menggunakan berpengaruh terhadap sikap atau perilaku dalam menggunakan (AU), yang berarti bahwa ketika pengguna merasa produk atau layanan mudah digunakan dan berguna, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaannya.

Selanjutnya pada tahap analisis kualitatif, peneliti menggunakan pengukuran skala Guttman dalam uji validitas serta uji reliabilitas data. Dengan menggunakan skala Guttman, berikut hasil uji data kualitatif.

Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Benar	Ya	
1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	9	7	
2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
4	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
5	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	9	
7	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
8	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	9	7	
9	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
10	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	8	
											B	97	
											S	3	
											T	100	79

Gambar 6 Tabel Hasil Data Wawancara

Koefisien Skalabilitas

$$Ks = 1 - \frac{e}{x}$$

Ks = Koefisien Skalabilitas
e = Jumlah nilai error
x = 0,5(Jumlah responden - Jumlah jawaban 'Ya')
 Apabila Koefisien Skalabilitas memiliki > 0.60

Koefisien Reprodusibilitas

$$Kr = 1 - \frac{e}{n}$$

Kr = Koefisien reprodusibilitas
e = Jumlah error
n = Jumlah pernyataan dikali jumlah responden.
 Apabila Koefisien Reprodusibilitas > 0.90

Gambar 7 Rumus Koefisien Skalabilitas dan Reprodusibilitas

Koefisien Skalabilitas			
Koefisien Skalabilitas	<i>Ks</i>	1	3
		1	<u>0.5</u> 100 79
		1	3
		1	<u>10.5</u>
	<i>Ks</i>	1	0.29
			0.71
Apabila Koefisien Skalabilitas > 0.60			
Nilai <i>Ks</i> = 0.71 > 0.60			
Hasil memenuhi koefisien skalabilitas.			

Gambar 8 Hasil Uji Skalabilitas

Koefisien Reprodusibilitas			
Koefisien Reprodusibilitas	<i>Kr</i>	1	3
			<u>100</u>
		1	0.03
	<i>Kr</i>		0.97
Apabila Koefisien reprodusibilitas > 0.90.			
Nilai <i>Kr</i> = 0.97 > 0.90			
Hasil memenuhi koefisien reprodusibilitas.			

Gambar 9 Hasil Uji Reprodusibilitas

Berdasarkan gambar 8 di atas menjelaskan bahwa dengan menggunakan rumus skala *guttman*, jika hasil *Ks* > 0.60 maka data dinyatakan valid atau memenuhi koefisien skalabilitas. Pada gambar 9 dapat diketahui bahwa nilai *Ks* = 0,71 sehingga berdasarkan kategori koefisien skalabilitas bahwa kuesioner dapat disimpulkan valid untuk

digunakan dalam survei. Berdasarkan gambar 8 diatas menjelaskan bahwa dengan menggunakan rumus skala *guttman*, jika hasil $Kr > 0.90$ maka data dinyatakan valid atau memenuhi koefisien reproduibilitas. Pada gambar 10 dapat diketahui bahwa nilai $Kr = 0,97$ sehingga berdasarkan kategori koefisien reproduibilitas bahwa kuesioner dapat disimpulkan reliabel untuk digunakan dalam survei. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan perbandingan data pada penelitian kualitatif dan kuantitatif. Perbandingan akan dinilai cocok jika hasil dari dua uji sama dan akan dinilai tidak cocok jika kedua dari hasil uji hipotesis berbeda.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa data melewati uji deskriptif, uji validitas serta reliabilitas, maka hasil uji data kuantitatif bernilai positif. Berdasarkan hasil analisis data kualitatif menunjukkan bahwa data melewati uji koefisien skalabilitas (uji validitas) dan uji koefisien reproduibilitas (uji reliabilitas), maka hasil uji data kualitatif juga bernilai positif. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa perbandingan kedua hasil data tersebut cocok. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa Analisa Pengaruh *On-Demand Service* terhadap *Insurance Technology* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki nilai yang positif.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa dominan laki-laki berumur 23-35 tahun sudah pernah menggunakan layanan teknologi asuransi. Berdasarkan hasil responden, dapat diketahui juga bahwa 18% diantaranya masih belum pernah menggunakan layanan teknologi asuransi. Dengan menggunakan TAM, dapat diketahui bahwa rasa percaya terhadap keamanan privasi data (Perceived Privacy) serta dampak positif yang dirasakan (*Attitude towards Using*) pengguna dapat mempengaruhi minat pengguna (*Intention to Use*) dalam menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hasil pengujian data tersebut dapat diketahui juga bahwa kemudahan pada penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*) dan manfaat dari teknologi (*Perceived Usefulness*) tersebut dapat mempengaruhi pandangan mereka terhadap penggunaan layanan tersebut (*Attitude towards Using*). Namun, ketakutan dan keraguan pengguna terhadap resiko (*Perceived Risk*) yang

terdapat dalam layanan tersebut tidak mempengaruhi minat (*Intention to Use*) mereka dalam menggunakan layanan teknologi asuransi tersebut.

Daftar Pustaka

- Benshlomo, O. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Terhadap Keputusan Menggunakan Bsi Mobile Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 88–100.
- Desy Ria, M., & Budiman, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perpustakaan. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2(1), 122–133. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika>
- Gudiño León., A. R., Acuña López., R. J., & Terán Torres., V. G. (2021). *Pengaruh Attitude Towards Using, Subjective Norm, Dan Perceived Behavioral Control Terhadap Minat Penggunaan Dompel Digital*. 6.
- Halim, H. (2019). Pengaruh User Interface Quality, Information Quality, Perceived Security, Perceived Privacy, Belief, Dan Knowledge Terhadap Niat Beli Barang Di Website E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(2), 63–70. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i2.4961>
- Hanifa, N., & Sutresna, J. (2022). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan E-S Qual Dalam Quality Measurement Pada Website Madu Persada Pengolahan Madu dan Herbal. *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer Dan Science*, 1(03), 225–235. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/oktal>
- Koester, N., Cichy, P., Antons, D., & Salge, T. O. (2022). Perceived privacy risk in the Internet of Things: determinants, consequences, and contingencies in the case of connected cars. *Electronic Markets*, 32(4), 2333–2355. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00522-6>
- Komang Ratih Kumala, N., & Savitri Puspaningrum, A. (2020). E-Delivery Makanan Berbasis Mobile (Studi Kasus: Okonomix Kedaton Bandar Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1(2), 105–110. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Lacky, B. K., & Malfiany, R. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Ovo Di Arawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Interkom:*

- Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(4), 48–56. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i4.81>
- Permana, G. P. L., Yogananda, S., & Paramartha, I. G. N. D. (2020). Prediksi Penerimaan Layanan Insurance Technology (Insurtech) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Edisi Februari 2021*, 23–32.
- Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian: Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/4610/Teknik-Analisis-Data-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- van der Burg, R. J., Ahaus, K., Wortmann, H., & Huitema, G. B. (2019). Investigating the on-demand service characteristics: an empirical study. *Journal of Service Management*, 30(6), 739–765. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2019-0025>
- Yan, N., Xu, X., Tong, T., & Huang, L. (2021). Examining consumer complaints from an on-demand service platform. *International Journal of Production Economics*, 237(May), 108153. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108153>