ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *DIGITAL FINANCE* MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM PROSES KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir

guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

ZAHRA DYAH KUMALA PUTRI

NIM: 20311277

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya anggap menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024



Zahra Dyah Kumala Putri

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *DIGITAL FINANCE* MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM PROSES KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa	: Zahra Dyah Kumala Putri
Nim	: 20311277
Bidang Minat	: Keuangan
Instansi Magang	: BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Divisi/Unit/Dept	: Pelayanan
Supervisor	: Ayu Indrariani
Dosen Pembimbing	: Kartini, Dra., M.Si.
Mulai Magang	: 13 Februari 2023
Selesai Magang	: 15 Juni 2023

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 14 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



(Kartini, Dra., M.Si)

NIP: 903110103

BERITA ACARA TUGAS AKHIR

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DIGITAL FINANCE MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Disusun oleh : Zahra Dyah Kumala Putri

Nomor Mahasiswa : 20311277

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 03 September 2024

Penguji/Pembimbing TA : Kartini, Dra., M.Si.

Penguji : Bagus Panuntun, S.E., M.B.A.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Digital Finance* Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta

Zahra Dyah Kumala Putri

Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebagai inovasi terbaru untuk mempermudah akses layanan bagi peserta tanpa perlu datang ke kantor cabang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menilai pengaruh lima faktor (konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna melalui aplikasi JMO pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Data primer dikumpulkan dari 100 responden melalui kuesioner dan dianalisis dengan analisis kuantitatif serta regresi linier berganda menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian dari uji F dan uji t mengungkapkan bahwa ada hubungan positif antara konten, format, dan ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna, sedangkan keakuratan dan kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi kepuasan tersebut. Saran dari penelitian ini mencakup upaya BPJS Ketenagakerjaan untuk mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi pada aplikasi dan meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Jamsostek *Mobile* (JMO), Kepuasan Pengguna, EUCS

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala*, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan magang periode waktu 13 Februari – 15 Juni 2023 dan penyusunan laporan magang pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo No.106, Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta (55222), dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Digital Finance* Melalui Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta".

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik berkat doa, dukungan, bimbingan, semangat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Ibu, Kakak, Nenek dan Kakek yang selalu mendoakan dan memberikan nasihat serta dukungan tanpa henti.
2. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1
3. Ibu Kartini, Dra., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang bersedia memberikan bantuan dan saran serta mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan magang ini.
4. Mbak Ayu Indrariani sebagai dosen pembimbing lapangan yang bersedia meluangkan waktu, memberikan jawaban, masukan dan kritik kepada penulis dalam penyusunan laporan magang ini.

5. Seluruh dosen dan staff yang telah bekerja sama dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh jajaran pimpinan dan staf BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta yang senang hati membimbing penulis selama magang.
7. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini jauh dari sekedar kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga laporan magang ini bisa memberikan manfaat dan bisa menjadi referensi bagi pembaca.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024

Penulis

(Zahra Dyah Kumala Putri)

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME i

LEMBAR PENGESAHAN ii

BERITA ACARA TUGAS AKHIR iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Profil Perusahaan 1

1.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan 2

1.1.2 Makna dan Logo Perusahaan 4

1.1.3 Kinerja Perusahaan 5

1.1.4 Rencana Strategis Perusahaan 6

1.1.5 Segmen Pasar Produk atau Jasa Perusahaan 7

1.1.6 Program Kerja 9

1.1.7 Struktur Organisasi 16

1.2 Latar Belakang Masalah 17

1.3 Rumusan Masalah 23

1.4 Tujuan Magang 24

1.5 Manfaat Magang 25
1.5.1 Manfaat bagi Peserta Magang 25
1.5.2 Manfaat bagi Perusahaan 25
BAB II KAJIAN LITERATUR 27
2.1 Landasan Teori 27
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna 27
2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna 28
2.1.3 Pengertian End User Computing Satisfaction (EUCS) 29
2.1.4 Pengertian *Digital Finance* 31
2.1.5 Pengertian Jamsostek *Mobile* (JMO) 32
2.1.6 Pengertian Proses 35
2.1.7 Pengertian Klaim 35
2.1.8 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT) 36
2.1.9 Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) 37
2.1.10 Pengertian Pengelolaan Keuangan 37
2.1.11 Fungsi Pengelolaan Keuangan 38
2.2 Penelitian Terdahulu 39
2.2 Pengembangan Hipotesis 42
2.4 Kerangka Kerja 46
BAB III METODOLOGI 47
3.1 Fokus Penelitian 47
3.2 Pendekatan 47

3.3 Populasi dan Sampel 48
3.4 Metode Pengumpulan Data 51
3.5 Operasionalisasi Variabel..... 53
3.6 Unit Analisis..... 59
3.7 Sumber Data 59
3.8 Metode Analisis Data..... 60
3.8.1 Pengolahan Data..... 61
3.8.2 Penyajian Data..... 61
3.8.3 Analisis Statistik Data..... 61
3.8.4 Uji Asumsi Klasik 62
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas..... 65
3.9.1 Uji Validitas 65
3.9.2 Uji Reliabilitas..... 65
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda 66
3.10.1 Persamaan Regresi Linier Berganda..... 66
3.10.2 Uji Hipotesis..... 67
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI..... 70
4.1 Hasil Pelaksanaan Program Kerja Magang 70
4.1.1 Tinjauan Proses Klaim Jaminan Hari Tua 70
4.1.2 Fluktuasi Pengeluaran Perusahaan Terkait Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) 2023..... 82
4.1.3 Pengelolaan Keuangan Berdasarkan Penerimaan Data Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)..... 84

4.1.4 Faktor Penyebab Revisi Program Kerja Magang 86
4.1.5 Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kerja Magang 86
4.1.6 Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kerja Magang 88
4.2 Hasil Uji Coba Instrumen Kuesioner 88
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner 88
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner 89
4.3 Analisis Deskriptif Responden 92
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 92
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 93
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili 94
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 94
4.4.1 Analisis Deskripsi Variabel Konten (X1) 95
4.4.2 Analisis Deskripsi Variabel Keakuratan (X2) 97
4.4.3 Analisis Deskripsi Variabel Format (X3) 98
4.4.4 Analisis Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan (X4) 99
4.4.5 Analisis Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu (X5) 101
4.4.6 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y) 102

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 104
4.5.1 Uji Normalitas 104
4.5.2 Uji Multikolinearitas 105
4.5.3 Uji Autokorelasi 106
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas 107
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda 108
4.7 Pengujian Hipotesis 112
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 112
4.7.2 Uji Simultan (Uji F) 113
4.7.3 Uji Parsial (Uji t) 114
4.8 Diskusi 117
4.8.1 Pengaruh Konten Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna 117
4.8.2 Pengaruh Keakuratan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna 119
4.8.3 Pengaruh Format Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna 120
4.8.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna 122
4.8.5 Pengaruh Ketepatan Waktu Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna 123
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 126
5.1 Kesimpulan 126

5.2 Rekomendasi 127

DAFTAR PUSTAKA..... 131

LAMPIRAN-LAMPIRAN 145

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (JAMSOSTEK)..... 9

2.1 Penelitian Terdahulu 40

3.1 Kuantitas Kepesertaan (Status Aktif) Periode Mei 2023 48

3.2 Skor Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala *Likert* 51

3.3 Indikator Konten (*Content*) 53

3.4 Indikator Keakuratan (*Accuracy*)..... 54

3.5 Indikator Format (*Format*) 55

3.6 Indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) 56

3.7 Indikator Ketepatan Waktu (*Timeliness*)..... 57

3.8 Indikator Kepuasan Pengguna 58

3.9 Kriteria Uji Autokorelasi (Uji *Durbin-Watson*) 64

4.1 Laporan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) 2023..... 82

4.2 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel 88

4.3 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Content* 90

4.4 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Accuracy* 90

4.5 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Format*..... 90

4.6 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Ease of Use* 91

4.7 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Timeliness* 91

4.8 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna 92

4.9 Usia Responden 92

4.10 Jenis Kelamin..... 93

4.11 Domisili 94
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Konten 95
4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keakuratan 97
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Format 98
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan 100
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu 101
4.17 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna 102
4.18 Hasil Uji Normalitas 104
4.19 Hasil Uji Multikolinearitas 105
4.20 Hasil Uji Autokorelasi 107
4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas 108
4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 109
4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 112
4.24 Hasil Uji F 113
4.25 Hasil Uji t 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta..... 1

1.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan..... 4

1.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta..... 16

2.1 Kerangka Kerja Penelitian..... 46

4.1 Halaman Beranda Aplikasi JMO..... 72

4.2 Halaman Menu Jaminan Hari Tua..... 73

4.3 Persyaratan Pengajuan Klaim..... 73

4.4 Sebab Klaim..... 74

4.5 Data Kepesertaan..... 75

4.6 Verifikasi Biometrik Peserta..... 75

4.7 Data NPWP dan Rekening..... 76

4.8 Rincian Saldo JHT..... 76

4.9 Konfirmasi Klaim JHT..... 77

4.10 Berhasil Pengajuan Klaim..... 78

4.11 Situs Web Lapak Asik..... 78

4.12 Proses Klaim JHT melalui JMO..... 81

4.13 Proses Klaim JHT (Lapak Asik) dari Sisi Internal..... 81

4.14 Database Klaim Perusahaan..... 85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

I. Kuesioner Penelitian 145

II. Tabulasi Data Jawaban Responden 150

III. Hasil Uji SPSS..... 167

IV. Catatan Lapangan 173

V. Dokumentasi..... 175

VI. Surat Izin Magang dari Perguruan Tinggi..... 176

VII. Surat Penerimaan Mahasiswa Magang 177

VIII. Sertifikat Magang 178

IX. Laporan Kegiatan Harian Magang 179

X. Formulir Konsultasi Magang 188

XI. Surat Permohonan Permintaan Data..... 189

XII. Lembar Disposisi Pengambilan Data..... 190

XIII. Formulir Pengajuan Pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT)..... 191

XIV. Ringkasan Eksekutif Kepesertaan dan Iuran Tahun 2023 192

XV. Dokumen Pembayaran Manfaat JHT Tahun 2023 193

XVI. Flyer Lapak Asik *Online* BPJS Ketenagakerjaan..... 194

XVII. Brosur Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan 195

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Sebuah Lembaga negara yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) bertanggung jawab untuk memberikan jaminan sosial kepada tenaga kerja. Lembaga ini secara resmi menggunakan julukan BPJAMSOSTEK sejak akhir tahun 2019. Secara spesifik, BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia dan memberikan perlindungan kepada tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. BPJS Ketenagakerjaan termasuk dalam kategori Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BPJS Ketenagakerjaan ini memiliki cabang di D.I Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No.106, Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta 55222.



Gambar 1.1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta

Sumber: Zahra Dyah Kumala Putri, 2023 (Dokumen Pribadi)

Salah satu tanggung jawab negara adalah memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat melalui pelaksanaan program jaminan sosial. Sesuai dengan keadaan kemampuan keuangan negara Indonesia, seperti halnya negara berkembang lainnya sedang mengembangkan program asuransi sosial berbasis asuransi sosial yang didanai, yaitu asuransi sosial yang dibiayai oleh peserta dan masih terbatas pada sektor formal. Sektor formal adalah sektor usaha yang dikuasakan oleh pemerintah atau pejabat yang berwenang di wilayah tempat industri tersebut berada terdaftar pada instansi pemerintah dan diakui oleh negara.

1.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

PT Jamsostek (Persero) mengelola BPJS Ketenagakerjaan, yang sebelumnya dikenal sebagai Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Linimasa BPJS Ketenagakerjaan berlaku dari tahun 1947 hingga 2015. PT Jamsostek (Persero) dibentuk melalui berbagai peraturan pada tahun 1947. Ini dimulai dengan Undang-Undang (UU) Nomor 33 Tahun 1947 dan Undang-Undang (UU) Nomor 2 Tahun 1951 tentang "Kecelakaan Kerja". Kemudian, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) Nomor 48 Tahun 1952 dan Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) Nomor 8 Tahun 1956 tentang "Pengaturan Bantuan Untuk Usaha Penyelenggaraan Kesehatan Buruh". Selanjutnya, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) Nomor 15 Tahun 1957 tentang "Mendirikan Yayasan Sosial Buruh" dan Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) Nomor 5 Tahun 1964 tentang

“Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS)”. Proses pembentukan asuransi sosial tenaga kerja semakin jelas secara kronologis.

Setelah mengalami kemajuan dan perubahan dalam hal dasar hukum, jenis perlindungan, dan metode penyelenggaraan, pada tahun 1977 ditetapkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Selain itu, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 34 tahun 1977 menetapkan wadah penyelenggara ASTEK.

Dengan keluarnya UU Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), dan PP Nomor 36 tahun 1995, PT Jamsostek ditetapkan sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya dengan menjamin bahwa arus penerimaan penghasilan keluarga akan tetap ada untuk mengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang karena bahaya sosial. Pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menetapkan UU Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Manfaat perlindungan yang disebutkan dalam UUD 1945 pada pasal 34 ayat 2 ini dapat memberikan rasa aman kepada pekerja, yang

memungkinkan mereka untuk lebih berkonsentrasi meningkatkan produktivitas dan motivasi mereka di tempat kerja.

UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ditetapkan pada tahun 2011. Pada tahun 2014, PT Jamsostek berubah menjadi Badan Hukum Publik. Pada 1 Januari 2014, PT Jamsostek (Persero) berganti nama menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan terus menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja seperti JKK, JKM, dan JHT. Untuk memberikan perlindungan terbaik bagi pekerja Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan program baru yang disebut Jaminan Pensiun pada 1 Juli 2015 (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

1.1.2 Makna dan Logo Perusahaan



Gambar 1.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021

Melalui penggunaan logo yang menggambarkan prinsip dan tujuan organisasi. Empat warna yang digunakan pada logo BPJS Ketenagakerjaan adalah hijau, putih, kuning, dan biru. Setiap warna memiliki makna filosofis, seperti:

1. HIJAU

Warna hijau melambangkan kesejahteraan dan dianggap mewakili nilai-nilai seperti pertumbuhan, keseimbangan, kesegaran, stabilitas, dan keamanan.

2. PUTIH

   Warna putih melambangkan integritas dan dianggap sebagai simbol kebaikan yaitu kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan.

3. KUNING

   Warna kuning melambangkan optimism dan dianggap dapat mewakili pencerahan, kebahagiaan, optimisme, dan harapan akan masa depan yang lebih baik.

4. BIRU

   Warna biru melambangkan keberlanjutan dan dianggap dapat mewakili kebijaksanaan, kepercayaan, kepercayaan diri, keahlian, dan ketahanan dalam jangka panjang.

   (facebook.com, 2021)

1.1.3 Kinerja Perusahaan

Tugas BPJS Ketenagakerjaan adalah bertanggung jawab memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021). Tanggung Jawab Sosial Lingkungan merupakan bentuk tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih

baik, yang dilaksanakan secara transparan dan beretika sebagai kontribusi BPJS Ketenagakerjaan terhadap pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memperhatikan Pemangku Kepentingan, serta memenuhi regulasi dan norma-norma yang berlaku dalam lingkup nasional maupun internasional (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

1.1.4 Rencana Strategis Perusahaan

Proses menilai posisi dan tujuan perusahaan untuk mencatat dan menetapkan arahnya dikenal sebagai perencanaan strategis. Rencana strategis mencakup visi, misi, dan tujuan perusahaan dalam jangka panjang, serta langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapainya. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai visi, misi dan tujuan mereka. **Visi** BPJS Ketenagakerjaan adalah Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

Misi BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

a) Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga
b) Memberikan rasa Aman, Mudah dan Nyaman sebagai Upaya untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta
c) Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola

(bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021)

Tujuan BPJS Ketenagakerjaan adalah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam operasional dan pelayanan (Databpjs.com, 2024).

1.1.5 Segmen Pasar Produk atau Jasa Perusahaan

Segmentasi pasar, menurut Kotler dan Armstrong (2008), berarti membagi pasar menjadi kelompok kecil yang memiliki kebutuhan, karakteristik, atau tindakan yang berbeda yang mungkin diperlukan oleh produk atau paket pemasaran tertentu. Di BPJS Ketenagakerjaan, ada empat kategori peserta: Penerima Upah, Bukan Penerima Upah (atau peserta mandiri), Pekerja Migran Indonesia, dan Pekerja Jasa Konstruksi.

1. Penerima Upah (PU)

   Seperti buruh kantoran atau buruh pabrik, pekerja penerima upah adalah setiap orang yang bekerja dan menerima gaji, upah, atau kompensasi lain dari perusahaan mereka. Di antara jaminan yang diberikan adalah Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Pensiun (JP) (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

2. Bukan Penerima Upah (BPU)

Orang-orang seperti dokter, pedagang, ojek *online*, asisten rumah tangga, atlet, dan lainnya yang bekerja secara mandiri untuk mendapatkan uang. Di antara jaminan yang diberikan adalah JHT, JKM, dan JKK (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

3. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

   Warga Negara Indonesia (WNI) yang bekerja di luar negeri atau pekerja migran juga mendapat perlindungan dari BPJS Ketenagakerjaan. PMI diharuskan untuk bergabung dengan salah satu dari tiga program perlindungan BPJS Ketenagakerjaan: JKK, JKM, dan JHT (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

4. Jasa Konstruksi (Jakon)

   Konsultasi tentang perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan konstruksi dikenal sebagai jasa konstruksi. Semua pihak yang bekerja di bidang jasa khususnya konstruksi, termasuk penyelenggara negara dan pekerja lepas, serta semua perusahaan baik itu besar, menengah, kecil, dan mikro, yang mempekerjakan karyawan atau pekerja harian lepas, borongan, atau dengan perjanjian kerja waktu tertentu, wajib mendaftarkan karyawannya atau pekerjanya ke dalam program JKK dan JKM (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

1.1.6 Program Kerja

Jaminan sosial merupakan sistem dalam menyediakan jaminan pendapatan untuk menghadapi risiko kontingensi dari jiwa seperti kecelakaan kerja, pengangguran, penyakit, persalinan, cacat, usia tua dan kematian; penyediaan perawatan medis, dan juga pemberian subsidi kepada keluarga dengan anak-anak (Guy Standing, 2000). Menurut Kertonegoro (1987), jaminan sosial adalah konsep kesejahteraan yang melindungi masyarakat dari risiko sosial dan ekonomi serta membantu perekonomian nasional dengan membantu golongan ekonomi rendah memperbaiki ketidakadilan distribusi penghasilan. Dari definisi tersebut, jaminan sosial sangat berkaitan erat dengan perekonomian masyarakat maupun negara.

Salah satu badan hukum publik yang bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada semua pekerja Indonesia baik di sektor formal maupun informal adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan sosial ekonomi dan asuransi bagi pekerja yang kemudian diadministrasikan sebagai Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) dan Jaminan Pensiun (JP). Bentuk perlindungan sosial ekonomi bagi pekerja tersebut dipaparkan dalam tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (JAMSOSTEK)

No	Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	Manfaat
1.	Jaminan Hari Tua (JHT)	Kegunaan uang kontan yang dibayarkan sekaligus kepada orang-orang yang memenuhi syarat tertentu disebut Jaminan Hari Tua (JHT). Seseorang harus memenuhi syarat-syarat berikut: usia 56 tahun; cacat total tetap; meninggal dunia; Pemutusan Hubungan Kerja (PHK); mengundurkan diri; atau meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya. Selain itu, harus memiliki minimal 10 tahun kepesertaan. Manfaat JHT adalah sebesar total nilai iuran yang telah disetor dan hasil pengembangannya, yang dibayarkan sekaligus dalam rekening pribadi peserta. Manfaat JHT dapat diterima sekaligus apabila peserta memasuki masa pensiun, menderita cacat total tetap, meninggal dunia, atau berhenti bekerja, dengan masa tunggu satu bulan. JHT sebagian dapat diberikan kepada peserta yang telah berpartisipasi selama minimal sepuluh tahun hingga batas yang telah ditentukan. Sebesar 30% dari total jumlah JHT dapat digunakan untuk kepemilikan rumah atau sebesar 10%

		untuk kebutuhan lain yang terkait dengan persiapan pensiun.
2.	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Program ini melindungi pekerja dari risiko kecelakaan kerja yang mungkin terjadi di tempat kerja mereka. Peserta akan menerima manfaat berupa uang tunai dan atau pelayanan kesehatan dalam kasus kecelakaan kerja, mulai dari perjalanan dari rumah ke tempat kerja hingga kembali ke rumahnya, atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Biaya transportasi (maksimum), biaya pengobatan dan perawatan, Sementara Tidak Mampu Bekerja (STMB), penggantian gigi tiruan, penggantian alat bantu pendengaran, penggantian kacamata, santunan cacat, santunan kematian JKK, biaya rehibilitasi, layanan perawatan di rumah, pemeriksaan diagnostik, dan bantuan beasiswa adalah beberapa manfaat dari JKK.
3.	Jaminan Kematian (JKM)	Jika seorang Peserta BPJS Ketenagakerjaan meninggal dunia karena penyakit akibat kerja atau kecelakaan kerja, Jaminan Kematian (JKM) membantu ahli waris dengan membayar biaya pemakaman, santunan kematian, dan santunan berkala. Selain itu, JKM juga memberikan beasiswa

		untuk dua orang anak peserta yang memenuhi persyaratan dan iuran peserta telah memenuhi minimal 3 tahun. Manfaat yang diberikan kepada keluarga pekerja termasuk santunan kematian sebesar 20 juta rupiah, santunan berkala sebesar 12 juta rupiah, biaya pemakaman sebesar 10 juta rupiah, dan beasiswa pendidikan dua anak untuk setiap peserta yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja dan telah memiliki masa iur paling singkat tiga tahun. Program ini juga mengajukan klaim beasiswa setiap tahunnya, terutama untuk anak-anak dari peserta yang belum mencapai usia sekolah hingga sekolah tingkat dasar. Beasiswa berakhir ketika anak-anak tersebut mencapai usia 23 tahun atau menikah atau bekerja.
4.	Jaminan Pensiun (JP)	JP atau jaminan pensiun merupakan jumlah uang yang diserahkan sebagai kompensasi penghasilan apabila peserta telah mencapai usia pensiun, mengalami *total permanent disability* (cacat tetap total), ataupun meninggal dunia. Berikut adalah manfaat jaminan pensiun terdiri dari uang kontan yang diterima setiap bulannya yakni:

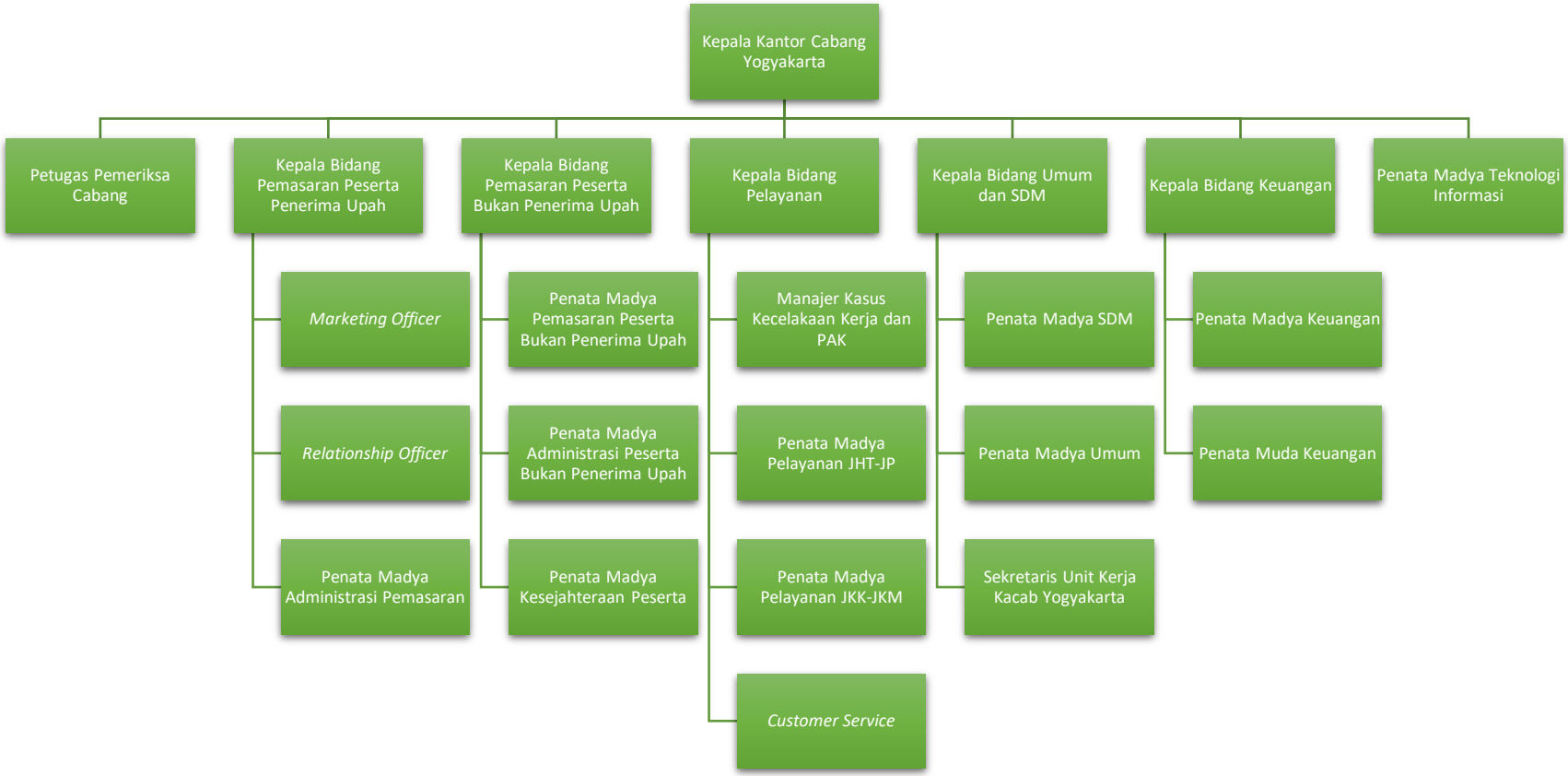
		1. Manfaat Pensiun Hari Tua, merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada peserta setelah mereka mencapai usia pensiun sampai mereka meninggal dunia; 2. Manfaat Pensiun Cacat, merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada peserta yang menderita *total permanent disability* (cacat tetap total) akibat penyakit atau kecelakaan kerja sampai mereka meninggal dunia; 3. Manfaat pensiun janda/duda, merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada peserta janda atau duda sampai mereka meninggal dunia atau menikah lagi; 4. Manfaat pensiun anak, merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada anak dari peserta yang meninggal dunia. Ketika anak tersebut telah berusia 23 tahun, bekerja, atau menikah, manfaat dihentikan; 5. Manfaat Pensiun Orang Tua, merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada orang tua

		peserta yang meninggal dunia berstatus lajang atau duda dan tidak mempunyai anak. Orang tua (ayah atau ibu) akan menerima manfaat tersebut sampai mereka meninggal dunia.
5.	Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	Jika seorang pekerja atau buruh dipecat dari pekerjaannya atau mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) memberikan manfaat uang tunai, akses ke informasi pasar kerja, dan peluang pelatihan kerja. Program JKP bertujuan untuk membantu pekerja yang kehilangan pekerjaan mempertahankan derajat kehidupan yang layak sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka sambil berusaha mendapatkan pekerjaan kembali. Manfaat JKP yang dapat diterima oleh peserta adalah sebagai berikut: 1. Manfaat berupa uang kontan yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta selambat-lambatnya dalam jangka waktu 6 bulan setelah pekerja terkena PHK dan memenuhi persyaratan sebagai penerima manfaat JKP.

		2. Memiliki akses ke informasi pasar kerja melalui layanan informasi pasar kerja dan bimbingan jabatan. 3. Pelatihan kerja yang berbasis pada kompetensi kerja dan diberikan oleh lembaga pelatihan kerja milik pemerintah, swasta, atau perusahaan.
6.	Jasa Konstruksi (Jakon)	Konsultasi tentang perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan konstruksi dikenal sebagai jasa konstruksi. Semua pihak yang bekerja di bidang jasa konstruksi, termasuk pekerja lepas dan penyelenggara negara, serta perusahaan besar, menengah, kecil, dan mikro yang mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan, atau perjanjian kerja di waktu tertentu, wajib mendaftarkan pekerjanya pada program JKK dan JKM. Di antara proyek tersebut termasuk proyek APBN, APBD, dan dana internasional, proyek swasta, proyek perseorangan, dan lain-lain.

Sumber: Brosur Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, 2023

1.1.7 Struktur Organisasi



Sumber: Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, 2023

Gambar 1.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta

1.2 Latar Belakang Masalah

Pada awal tahun 2020, pandemi Covid-19 melanda berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia (cnnindonesia.com, 2020). Dampak dari pandemi ini sangat luas hingga memengaruhi hampir semua aspek kehidupan masyarakat, termasuk kesehatan, pendidikan, sosial, serta ekonomi dan politik (Saputri, 2022). Untuk menangani pandemi, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada 31 Maret 2020 (covid19.go.id, 2020). Kebijakan PSBB yang membatasi kontak fisik, menimbulkan berbagai hambatan sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam menghadapi tantangan ini, teknologi menjadi solusi penting untuk mempermudah aktivitas dan mengurangi dampak dari pembatasan sosial. Sebagai respons terhadap perubahan kebutuhan ini, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) meluncurkan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Aplikasi ini menggantikan metode konvensional klaim Jaminan Hari Tua (JHT), dimana sebelumnya, peserta harus datang langsung ke kantor cabang menghadapi antrian panjang dan proses yang rumit untuk mengajukan klaim (bpjsketenagakerjaan.go.id., 2022).

Keluhan mengenai proses klaim JHT yang memakan waktu dan kesulitan dalam layanan offline semakin meningkat, terutama setelah adanya perubahan aturan pencairan dari minimal 5 tahun menjadi 10 tahun

kepesertaan. Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dirancang untuk mengatasi masalah ini guna memberikan solusi digital yang memungkinkan peserta mengakses layanan BPJAMSOSTEK dengan lebih mudah, tanpa harus menghadapi antrian panjang dan kondisi cuaca yang tidak nyaman (Wiranda & Fahlevi, 2022).

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dibuat untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif dalam mengakses informasi terkait Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Aplikasi JMO juga memainkan peran penting dalam mendukung program Jamsostek dengan menyediakan akses informasi yang cepat dan mudah terkait manfaat, klaim dan layanan lainnya. Untuk memastikan aplikasi ini berhasil, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna, karena berbagai faktor kepuasan dapat mempengaruhi penerimaan dan efektivitas aplikasi secara keseluruhan (Putra & Prasetyo, 2020; DeLone & McLean, 2003). Menurut Venkatesh *et al*. (2012), kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan tujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi aplikasi dari perspektif pengguna akhir (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini mengandalkan evaluasi aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna (Saputri & Alvin, 2020) dan menyediakan kerangka terstruktur untuk menilai berbagai aspek yang

mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Chin & Lee, 1999). Kepuasan pengguna diukur melalui lima variabel utama: konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (DeLone & McLean, 2003).

Konten merujuk pada kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh aplikasi kepada pengguna (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi berarti konten yang disediakan harus berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan pengguna dan selalu mutakhir atau *up-to-date* (Rinjani & Prehanto, 2021; Kiasati & Zulaikha, 2023). Sedangkan relevansi informasi berarti bahwa informasi tersebut mudah dipahami oleh pengguna (Darwati & Fitriyani, 2022). Menurut Isnaini *et al*. (2021), relevansi informasi juga berarti bahwa informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Dengan demikian, semakin berkualitas dan relevansi informasi yang diberikan aplikasi maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Keakuratan merujuk pada tepat dan benar informasi yang disediakan aplikasi kepada pengguna (DeLone & McLean, 2003). Hal ini mencakup dua aspek: pertama, seberapa akurat informasi yang diberikan oleh aplikasi (Nurdiana & Irmalis, 2022) dan kedua, seberapa sering aplikasi mengalami kesalahan atau *error* dalam pengolahan data (Manita & Wahyuni, 2020). Aplikasi yang memberikan informasi yang akurat dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi tersebut mendukung kebutuhan mereka (Setiawan & Novita, 2021). Sebaliknya, kepuasan pengguna akan meningkat jika aplikasi jarang mengalami kesalahan karena

kesalahan dalam proses pengolahan data dapat mengurangi kepuasan dan dapat menciptakan ketidakpercayaan terhadap aplikasi (Alfiansyah *et al*., 2020). Dengan kata lain, semakin akurat suatu informasi aplikasi maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Format merujuk pada cara informasi disajikan dalam aplikasi, mencakup tata letak dan presentasi visual yang diberikan kepada pengguna (DeLone & McLean, 2003). Tata letak yang baik seperti desain yang menarik dan terstruktur dengan jelas dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mempermudah mereka dalam menemukan informasi (Kurniasih & Pibriana, 2021). Sedangkan, presentasi visual yang dimaksud adalah tampilan informasi yang disajikan aplikasi berdasarkan aspek estetika (Kiasati & Zulaikha, 2023). Aspek estetika tersebut seperti penggunaan font yang jelas dan warna yang kontras. Ini juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Sholihah & Indriyanti, 2022). Dengan demikian, semakin menarik dan baik suatu format aplikasi maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa mudah aplikasi dapat digunakan oleh pengguna, meliputi aksesibilitas aplikasi dan desain antarmuka pengguna (DeLone & McLean, 2003). Aksesibilitas aplikasi yang dimaksud adalah kemampuan aplikasi dalam menyajikan informasi dengan petunjuk yang mudah dipahami, sehingga mempermudah pengguna untuk mengakses aplikasi secara fleksibel dan ini dapat meningkatkan kepuasan mereka (Arisoemaryo & Prasetio, 2022). Petunjuk ini termasuk

proses input data, pengolahan data, dan pencarian informasi (Triandika *et al*., 2021). Sedangkan desain antarmuka pengguna itu mencakup bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi secara mudah, termasuk navigasi yang jelas, tata letak yang terorganisir dan kontrol yang mudah digunakan oleh pengguna. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna (Aini *et al*., 2023). Dengan demikian, semakin mudah digunakannya suatu aplikasi maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Ketepatan waktu mengacu pada seberapa baik aplikasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat (DeLone & McLean, 2003). Hal ini mencakup seberapa *up-to-date* informasi yang diberikan dan kecepatan proses dalam menyelesaikan tugas (Pujana *et al*., 2023). Informasi yang *up-to-date* dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka mendapatkan informasi terbaru secara tepat waktu, yang membantu mereka memenuhi kebutuhan dengan lebih efisien (Nopitasari & Suyatno, 2023). Sedangkan, kecepatan proses kerja artinya bahwa setiap permintaan atau input dari pengguna diproses dan ditampilkan secara *real-time*, yang berkontribusi pada kepuasan pengguna (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Proses yang cepat dan efektif dapat menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (Nurdiana & Irmalis, 2022). Dengan demikian, semakin tepat dan cepat aplikasi dalam memberikan informasi maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Penjelasan teori di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna dengan variabel yang telah disebutkan diatas

mencakup konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian yang menggunakan metode serupa juga pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022) di Provinsi Aceh, yang mengukur tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan sampel 107 orang dan dianalisis secara statistik. Hasil penelitian mereka mengungkapkan bahwa variabel konten dan format mempengaruhi kepuasan pengguna, sementara keakuratan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu tidak berpengaruh. Penelitian lain oleh Bagus Satrio Arisoemaryo dan Rizki Tri Prasetio (2022) di Kabupaten Bandung juga mengulas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa variabel format dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan persentase kepuasan mencapai 76,7% sedangkan pada variabel konten, keakuratan, dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh. Selain itu, penelitian oleh Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021) juga mengulas tentang pengaruh kepuasan pengguna aplikasi belanja *online* berbasis *mobile* pada PT. ABC Internasional Indonesia. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa semua variabel EUCS: konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Bersumber dari ketiga penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat diukur

menggunakan lima variabel EUCS yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, yang kemudian dianalisis secara statistik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pengguna *digital finance* melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam proses klaim jaminan hari tua (JHT) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa puas dengan aplikasi tersebut dan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, peneliti dapat mengungkap apakah kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi JMO dapat berkontribusi pada pengelolaan dan pengendalian keuangan perusahaan secara lebih baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, pembahasan mengenai tingkat kepuasan pengguna melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) khususnya dalam proses klaim JHT akan dibahas lebih lanjut dalam laporan tugas akhir magang ini. Berikut adalah beberapa permasalahan khusus yang akan dibahas dalam tugas akhir magang ini:

1. Apakah variabel konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?

2. Bagaimana proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dilakukan, baik dari sisi eksternal (misalnya pengalaman dan interaksi peserta BPJS Ketenagakerjaan) maupun dari sisi internal (misalnya prosedur dan proses yang diterapkan oleh organisasi?
3. Apakah terdapat fluktuasi dalam pengeluaran perusahaan terkait pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada bulan Januari hingga bulan Mei tahun 2023?
4. Bagaimana pengelolaan keuangan Perusahaan berdasarkan penerimaan data pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT)?

1.4 Tujuan Magang

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan khusus dari tugas akhir magang ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JMO pada lima variabel EUCS yaitu variabel konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Mengetahui proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dari sisi eksternal dan internal.
3. Mengetahui fluktuasi pengeluaran perusahaan terkait pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada bulan Januari hingga bulan Mei tahun 2023.
4. Mengetahui pengelolaan keuangan Perusahaan berdasarkan penerimaan data pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

1.5 Manfaat Magang

1.5.1 Manfaat bagi Peserta Magang

Adapun manfaat melakukan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan sebagai berikut:

- *Soft Skills*

  Manfaat melakukan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan adalah meningkatkan *soft skills* seperti pengambilan keputusan, komunikasi, serta manajemen waktu.

- *Hard Skills*

  Manfaat melakukan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan adalah meningkatkan *hard skills* seperti keahlian di bidang teknologi komputer seperti mampu menggunakan *Microsoft Office* dan keahlian dalam analisis data seperti *data cleaning*.

1.5.2 Manfaat bagi Perusahaan

Beberapa manfaat dari kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan termasuk:

a. Meningkatkan Reputasi Perusahaan

   Manfaat pelaksanaan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan adalah meningkatkan citra perusahaan karena setelah peserta magang bekerja di perusahaan akan saling berbagi pengalaman magang dengan teman-teman, keluarga serta saudara mereka.

b. Membantu Divisi Keuangan

Manfaat pelaksanaan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan adalah membantu divisi keuangan dalam memantau pengeluaran dan pemasukan perusahaan serta membuat rencana keuangan.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu ukuran dari keberhasilan sebuah aplikasi, karena pengguna menentukan apakah aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka atau tidak (DeLone & McLean, 2003). Oleh karena itu, evaluasi perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna dan dampak pada organisasi (Kusrianawati, 2015). Menurut Insap Santoso (2009:78), kepuasan pengguna terjadi ketika pengguna merasa puas setelah menggunakan aplikasi karena aplikasi tersebut mudah digunakan. Sementara itu, Jogiyanto (2007:23) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai bagaimana cara pemakai tersebut menggunakan *output* dari aplikasi.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai perasaan yang dirasakan pengguna setelah membandingkan harapan mereka terhadap suatu layanan dengan kenyataan yang mereka terima (Machmud, 2018). Menurut Kotler dan Keller dalam Gaol *et al*. (2016), kepuasan pengguna muncul sebagai perasaan senang atau kecewa setelah menilai kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pengguna yang tinggi dapat

mengurangi jumlah keluhan dan meningkatkan loyalitas (Febriana & Arief, 2017).

Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan indicator penting dari keberhasilan suatu aplikasi. Ini mencerminkan sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dan berpengaruh pada kinerja pengguna serta dampak organisasi. Kepuasan pengguna juga berkaitan dengan bagaimana pengguna memanfaatkan *output* dari aplikasi.

2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna

McGill *et al*. (2003) mengukur kepuasan pengguna dengan empat indikator utama, yaitu:

a. Efisiensi (*Efficiency*): Seberapa efisien aplikasi dalam menyelesaikan tugas.
b. Efektivitas (*Effectiveness*): Seberapa efektif aplikasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
c. Kepuasan (*Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi.
d. Kebanggaan Menggunakan Aplikasi (*Proudness*): Sejauh mana pengguna merasa bangga menggunakan aplikasi tersebut.

Sementara itu, Fornell *et al*. (1996) mengukur kepuasan pengguna melalui tiga indikator utama, yaitu:

a. Harapan Pengguna/Pelanggan (*Customer Expectation*): Harapan yang dimiliki pengguna atau pelanggan sebelum menggunakan aplikasi.
b. Kualitas yang Dirasakan (*Perceived Quality*): Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan atau produk.
c. Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*): Nilai yang dianggap pengguna sebagai hasil dari penggunaan aplikasi.

Selanjutnya, menurut DeLone dan McLean (2003:7), indikator kepuasan pengguna meliputi:

1. Kepuasan Informasi (*Repeat Purchases*): Kepuasan pengguna yang diukur dari frekuensi mereka membeli kembali atau menggunakan aplikasi.
2. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*): Kepuasan pengguna yang dinilai dari kunjungan atau penggunaan berulang terhadap aplikasi.

2.1.3 Pengertian *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur kepuasan pengguna akhir dengan mempertimbangkan bagaimana aplikasi memenuhi kebutuhan mereka dan seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan (Waluyo, 2021). EUCS digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi, dan hasilnya biasanya dianalisis secara statistik (Sugandi & Halim, 2020). Menurut Chin & Lee (1999) yang dikutip oleh

Suzanto & Sidharta (2015), EUCS mencakup evaluasi menyeluruh tentang aplikasi dan cara penggunaannya. Tjiptono (2015:225) juga mendefisinikan EUCS sebagai penilaian aplikasi oleh pengguna berdasarkan pengalaman mereka. Jadi, EUCS dapat diartikan sebagai model yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), yang dikutip oleh Hamrul, (2022), metode EUCS mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama: konten (*content*), keakuratan (*accuracy)*, format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing dimensi tersebut:

1. Konten (*Content*); Dimensi ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa baik informasi yang diberikan oleh aplikasi dapat memenuhi kebutuhan mereka (Purwandani, 2018).
2. Keakuratan (*Accuracy*); Dimensi ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa akurat data yang dimasukkan ke dalam aplikasi diolah menjadi informasi, serta seberapa sering aplikasi menghasilkan output yang salah (Suprapta, 2018).

3. Format (*Format*); Dimensi ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan sejauh mana aplikasi memenuhi standar estetika melalui keseragaman bentuk, tata letak yang teratur, dan paduan warna yang menarik perhatian (Sudibyo, 2017).
4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*); Dimensi ini menilai seberapa mudah pengguna dalam menggunakan aplikasi, termasuk saat memasukkan data dan mencari informasi (Saputra & Sanjaya, 2023).
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*); Dimensi ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa cepat aplikasi menyediakan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang tepat waktu mencakup data *real-time*, dimana input atau permintaan pengguna segera diproses dan menghasilkan output yang cepat (Oktafia & Sawitri, 2023).

2.1.4 Pengertian *Digital Finance*

Terdapat berbagai definisi tentang *digital finance* dari akademisi, praktisi, serta pemerintah dan Lembaga moneter. Beberapa definisi mengacu pada data pembayaran yang masih terkait dengan transaksi elektronik (PBI, 2018; Ramli, 2020). Secara umum, *digital finance* mencakup layanan keuangan yang diakses melalui perangkat seperti telepon seluler, komputer pribadi, internet, *mobile banking*, *e-wallets*, *mobile wallets* serta kartu kredit dan debit (Manyika *et al*., 2016; Durai & Stella, 2019). Selain itu, *digital*

finance juga didefinisikan sebagai layanan keuangan yang mengurangi penggunaan uang tunai dan cabang bank tradisional dengan memanfaatkan infrastruktur digital seperti internet dan ponsel (McKinsey Global Institute, 2016).

Perusahaan *FinTech* dan penyedia layanan keuangan inovatif mengembangkan keuangan digital, yang mencakup berbagai produk dan perangkat lunak keuangan baru, serta cara baru dalam berbisnis dan berinteraksi dengan pelanggan (Gomber *et al*, 2017). Selain memperluas layanan keuangan, *digital finance* juga dapat memperluas layanan di bidang lain seperti transportasi, pertanian, air, kesehatan, pendidikan dan energi bersih (The World Bank, 2014). Istilah "*digital finance*" menggambarkan bagaimana teknologi baru memengaruhi sektor jasa keuangan, mencakup berbagai produk, aplikasi, proses, dan model bisnis yang telah mengubah cara konvensional dalam menyediakan layanan perbankan dan keuangan (European Commision, 2020).

2.1.5 Pengertian Jamsostek *Mobile* (JMO)

Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk melayani kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara *online*. Aplikasi JMO merupakan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU. Peserta yang telah memiliki akun BPJSTKU cukup mengunduh atau *update* aplikasi melalui *playstore* atau *appstore*. Namun, peserta yang

belum memiliki akun BPJSTKU bisa mendaftarkan diri menggunakan aplikasi JMO karena aplikasi tersebut memang memiliki fitur pendaftaran akun untuk peserta BPJAMSOSTEK. Kegunaan aplikasi ini adalah untuk melakukan simulasi JHT, pengecekan saldo JHT, pengecekan informasi pembayaran JHT dan jaminan pensiun serta pengajuan permohonan JHT (Aida & Hardiyanto, 2021). Saldo JHT maksimal yang dapat diklaim melalui aplikasi JMO adalah Rp10 juta. Jika saldo peserta lebih dari Rp10 juta, klaim dapat dilakukan melalui kanal Lapak Asik atau di kantor cabang terdekat. Klaim saldo JHT melalui aplikasi JMO diproses secara *real-time* dan langsung masuk ke rekening peserta (paling lambat 1 hari kerja) (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2022).

Tujuan Jamsostek *Mobile* (JMO) adalah peserta dapat melakukan klaim JHT kapan saja tanpa harus antri atau datang ke kantor. Adapun keunggulan dari aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) yaitu terdiri dari 3 slogan. Ketiga slogan tersebut adalah **Lebih Lengkap, Lebih Mudah, Lebih Cepat**. Arti dari tiga slogan tersebut sebagai berikut:

- Informasi dan Layanan BPJAMSOSTEK dapat dicari dengan mudah dalam satu genggaman

  Semua informasi dan layanan dapat ditemukan dalam aplikasi JMO melalui *smartphone* secara lengkap (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2022).

- Validasi data lebih akurat dengan *face recognition* atau pengenalan wajah

  Face recognition atau pengenalan wajah adalah sistem untuk mengidentifikasi dan mengotentikasi seseorang berdasarkan fitur wajah mereka. Sistem ini dapat mengenali wajah dalam foto, video dan secara *real-time*. Sistem ini memiliki tingkat keakuratan yang cukup tinggi sehingga sistem atau teknologi ini sangat canggih (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2022).

- Layanan klaim JHT BPJAMSOSTEK jauh lebih cepat dan lebih mudah

  Peserta BPJAMSOSTEK tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk pengajuan klaim JHT karena semuanya sudah tersedia di aplikasi JMO (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2022).

  Peserta dapat dengan mudah mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan karena aplikasi JMO memiliki fitur seperti:

  - *Log in* (Aktivasi JMO)
  - Informasi Program
  - Pendaftaran Akun
  - Pengkinian Data
  - Cek Saldo JHT
  - Klaim JHT
  - *Tracking* Klaim JHT
  - Kartu Digital

- Lupa Kata Sandi
- Lupa Akun
- Pengaduan
- *Top up* dan Tagihan
- Cara Pendaftaran *E-Wallet*
- Promo
- Dana Siaga
- Perumahan Pekerja
- *Streaming*
- Pembayaran Iuran

2.1.6 Pengertian Proses

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, ‘proses’ didefinisikan sebagai 1) rangkaian perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu, dan 2) rangkaian tindakan, perbuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Jadi, proses adalah serangkaian perbuatan atau perkembangan yang menghasilkan produk (Handayaningrat, 2011). Dalam teori sistem, proses merupakan aktivitas teknik dan administratif yang dikombinasikan untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Contoh proses dalam konteks ini termasuk komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan karir (Gibson *et al*, 2012)

2.1.7 Pengertian Klaim

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/PJOK.05/2014 pada Pasal 1 ayat 21 menetapkan bahwa "Klaim adalah tuntutan pembayaran oleh Penerima Jaminan kepada Perusahaan Penjaminan atau Perusahaan Penjaminan Syariah diakibatkan Terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian atau tuntutan pembayaran Perusahaan Penjaminan atau Perusahaan Penjaminan Syariah kepada Perusahaan Penjaminan Ulang atau Perusahaan Penjaminan Ulang Syariah, yang telah membayar kewajiban finansial Terjamin kepada Penerima Jaminan".

Menurut Soeharto (2001), klaim adalah permintaan yang dapat menyebabkan perubahan atau perbedaan antara apa yang telah disetujui dalam kontrak dan kondisi sebenarnya di lapangan. Sementara itu, Pamjaki (2014) mendefinisikan klaim sebagai situasi di mana tertanggung mengajukan bukti kerugian mereka kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.8 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, "Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap." JHT diberikan

kepada individu yang sudah berusia 56 tahun, cacat total tetap, meninggal dunia, berhenti bekerja (PHK, mengundurkan diri dan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya), atau pengambilan sebagian untuk tenaga kerja dengan minimal 10 tahun keterlibatan (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

2.1.9 Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015, "Manfaat JHT wajib dibayarkan kepada peserta apabila: a) peserta mencapai usia pensiun, b) peserta mengalami cacat total tetap, dan c) peserta meninggal dunia." Manfaat JHT mencakup total nilai iuran yang telah disetor beserta hasil pengembangannya, dan dibayarkan sekaligus ke rekening pribadi peserta. Peserta yang telah berpartisipasi selama minimal sepuluh tahun bisa menarik Sebagian manfaat JHT. Manfaat JHT dapat diambil sebanyak 30% dari total jumlah JHT, yang dialokasikan untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain yang terkait dengan persiapan pensiun (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2021).

2.1.10 Pengertian Pengelolaan Keuangan

Menurut Sianturi dan Purba (2021:114), pengelolaan keuangan atau manajemen keuangan mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas keuangan, termasuk bagaimana dana diperoleh dan digunakan dalam bisnis. Sementara itu, Anwar (2019:5) menjelaskan bahwa manajemen

keuangan adalah bidang studi yang fokus pada pengelolaan keuangan perusahaan, yang meliputi pencairan sumber dana, pengalokasian dana, dan pembagian hasil keuntungan. Menurut Irfani (2020:11), manajemen keuangan didefinisikan sebagai proses pengelolaan keuangan perusahaan yang melibatkan usaha untuk mencari dan menggunakan dana dengan cara yang efisien dan efektif guna mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Jatmiko (2017:1), ruang lingkup pengelolaan keuangan atau manajemen keuangan mencakup perencanaan, pengarahan, pemantauan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya keuangan perusahaan. Sementara itu, Wijaya (2017:2) menambahkan bahwa manajemen keuangan melibatkan pengelolaan berbagai aspek seperti anggaran, perencanaan keuangan, kas, kredit, analisis investasi, dan usaha memperoleh dana. Armereo *et al*. (2020:1) mengatakan bahwa manajemen keuangan berarti mengelola keuangan mulai dari memperoleh dana, menggunakan dana secara efisien, hingga mengalokasikan dana untuk investasi guna mencapai tujuan perusahaan.

2.1.11 Fungsi Pengelolaan Keuangan

Nurdiansyah dan Rahman (2019:74) menjelaskan bahwa fungsi-fungsi pengelolaan keuangan (manajemen keuangan) meliputi hal-hal berikut:

1. Perencanaan Keuangan dan Anggaran (*Budgeting*)

Perencanaan keuangan dan anggaran mencakup semua kegiatan yang terkait dengan pengelolaan dana perusahaan untuk berbagai aktivitas dan kepentingan. Dengan perencanaan yang baik dan pertimbangan yang matang, perusahaan dapat memaksimalkan keuntungan serta meminimalkan pemborosan anggaran yang tidak memberikan hasil.

2. Pengendalian (*Controlling*)

   Pengendalian berkaitan dengan proses pengawasan terhadap semua aktivitas dalam manajemen keuangan, termasuk penyaluran dan pencatatan dana. Selanjutnya, evaluasi keuangan dilakukan untuk memberikan dasar bagi pelaksanaan kegiatan perusahaan di masa depan.

3. Pemeriksaan (*Auditing*)

   Pemeriksaan melibatkan evaluasi internal untuk memastikan bahwa semua aktivitas terkait manajemen keuangan mengikuti standar akuntansi yang berlaku dan tidak ada penyimpangan.

4. Pelaporan (*Reporting*)

   Dengan adanya manajemen keuangan, perusahaan akan menyusun laporan keuangan setiap tahun yang berguna untuk menganalisis rasio dari laporan laba rugi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Laporan tugas akhir magang ini mempertimbangkan hasil-hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, yang disajikan dalam tabel berikut untuk memberikan konteks dan perbandingan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022)	*ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN ACEH USING END USER COMPUTING SATISFACTION*	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) di Provinsi Aceh dapat ditemukan bahwa variabel konten dan format mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO. Sedangkan variabel keakuratan, kemudahan dan ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
2	Bagus Satrio Arisoemaryo	ANALISIS TINGKAT	Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian yang dilakukan terhadap

	dan Rizki Tri Prasetio (2022)	KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*	metode kuantitatif	pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) di Kabupaten Bandung ditemukan bahwa variabel format dan ketepatan waktu secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai persentase sebesar 76,7%. Sementara variabel konten, keakuratan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO.
3	Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja *Online* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode EUCS	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi belanja *online* PT. ABC Internasional Indonesia dapat ditemukan bahwa variabel konten, keakuratan, format,

				kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online*.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis adalah asumsi sementara tentang hasil penelitian yang dibuat berdasarkan rumusan masalah penelitian. Hipotesis dianggap asumsi sementara karena didasarkan pada teori yang relevan, bukan pada fakta empiris yang ditemukan. Berdasarkan rumusan masalah penelitian, terdapat lima hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Pengaruh *Content* (Konten) Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

   Kepuasan pengguna terhadap konten aplikasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh aplikasi kepada pengguna. Informasi yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan pengguna serta selalu *up-to-date* berkontribusi pada kepuasan pengguna (Rinjani & Prehanto, 2021; Kiasati & Zulaikha, 2023). Selain itu, informasi yang mudah dipahami dan bermanfaat, yang merupakan aspek dari relevansi informasi, juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi tersebut dapat

memenuhi kebutuhan mereka (Darwati & Fitriyani, 2022; Zahra & Putra, 2022). Dengan kata lain, semakin berkualitas dan relevansi informasi yang diberikan oleh aplikasi, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

H_1 : *Content* (konten) aplikasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2. Pengaruh *Accuracy* (Keakuratan) Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

   Kepuasan pengguna terhadap keakuratan aplikasi bergantung pada sejauh mana informasi yang disediakan tersebut akurat (Nisa *et al*., 2023). Informasi yang akurat dapat membuat pengguna merasa puas karena mereka mendapatkan data yang dapat diandalkan untuk kebutuhan mereka (Setiawan & Novita, 2021). Selain itu, keakuratan informasi juga dapat mempengaruhi efektivitas operasional aplikasi, yaitu mengurangi kesalahan atau *error* saat digunakan (Alfiansyah *et al*., 2020). Dengan kata lain, semakin akurat informasi yang disediakan oleh aplikasi, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

H_2 : *Accuracy* (keakuratan) aplikasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

3. Pengaruh *Format* (Format) Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

   Kepuasan pengguna terhadap format aplikasi sangat dipengaruhi oleh tata letak dan desain visual yang disediakan. Tata letak yang

rapi dan terorganisir memungkinkan pengguna menemukan informasi dengan cepat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Irumas & Utamajaya, 2022). Desain yang menarik dan teks yang mudah dibaca juga mempengaruhi interaksi pengguna dengan aplikasi sehingga membuat mereka merasa lebih nyaman saat menggunakannya (Gobel *et al*., 2022). Selain itu, penggunaan warna dan teks yang kontras juga berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, dimana pengalaman yang menyenangkan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mereka (Sholihah & Indriyanti, 2022). Dengan demikian, semakin menarik dan baik suatu format aplikasi, semakin tinggi kepuasan penggunanya.

H_3 : Format (format) aplikasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4. Pengaruh *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

   Kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi sangat bergantung pada seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan (Darwati & Fitriyani, 2022). Menurut Novita (2020), pengguna merasa lebih puas jika aplikasi dirancang untuk mudah digunakan dan dipahami. Aplikasi yang mudah digunakan dan dipahami mencakup navigasi yang jelas, tata letak yang terorganisir dan kontrol yang mudah digunakan cenderung membuat pengguna terus

menggunakannya dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang menunjukkan hubungan positif antara kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan (Aini *et al*., 2023). Dengan kata lain, semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kepuasan penggunanya.

H_4 : *Ease of Use (*kemudahan penggunaan) aplikasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

5. Pengaruh *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

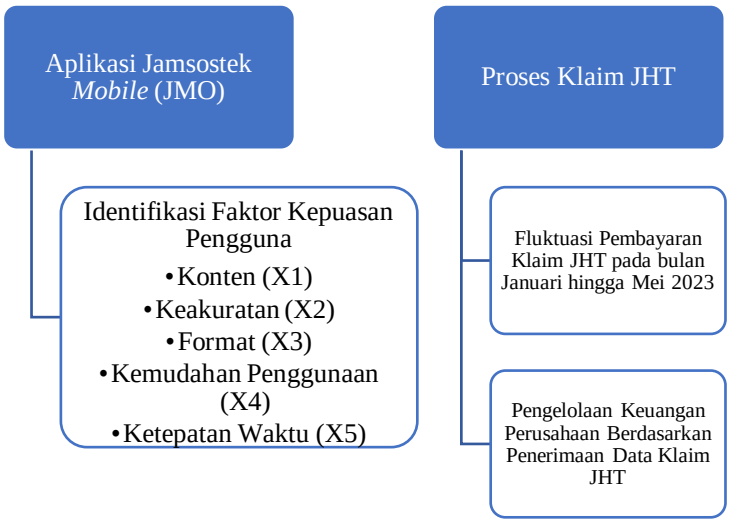
   Kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu aplikasi sangat bergantung pada seberapa tepat dan cepat aplikasi menyampaikan informasi yang dibutuhkan pengguna (Pujana *et al*., 2023). Pengguna merasa lebih puas jika aplikasi menyediakan informasi yang *up-to-date* secara tepat waktu, karena ini memastikan mereka mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan terkini mereka (Nopitasari & Suyatno, 2023). Selain itu, pengguna juga merasa lebih puas ketika aplikasi memberikan informasi secara cepat, karena hal ini memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efisien (Putra & Prehanto, 2021). Dengan kata lain, semakin tepat dan cepat aplikasi dalam memberikan informasi, semakin tinggi kepuasan penggunanya.

   H_5 : *Timeliness* (ketepatan waktu) aplikasi memberikan

pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2.4 Kerangka Kerja

Penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dari BPJS Ketenagakerjaan dan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Aplikasi JMO bertujuan mempermudah akses layanan secara *online*, yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengidentifikasi kendala. Ilustrasi kerangka kerja penelitian disajikan pada gambar berikut.



Sumber: Data Primer, 2023

Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

BAB III

METODOLOGI

3.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta dalam perspektif keuangan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah program kemasyarakatan untuk masyarakat yang memberikan perlindungan bagi pekerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Bentuk perlindungan sosial ekonomi bagi pekerja tersebut diantaranya Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Semua jaminan tersebut dapat diklaim dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk melayani kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara *online* (Aida & Hardiyanto, 2021). Perspektif keuangan mengacu pada layanan keuangan digital, jamsostek *mobile*, serta tingkat kepuasan pengguna.

3.2 Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini melibatkan penggunaan data berupa angka-angka yang sudah ada, kemudian dilakukan penganalisisan untuk memverifikasi kebenaran data tersebut.

Menurut Sugiyono (2018:14), penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme (mengandalkan empirisme). Ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengambilan sampel yang umumnya acak (random), penggunaan instrumen penelitian objektif, dan analisis data jumlah atau banyaknya (kuantitatif) atau statistik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada kelompok subjek atau objek yang diteliti untuk membuat Kesimpulan umum (Sugiyono, 2018:130). Handayani (2020) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik yang sama dan mencakup individu, kelompok, atau peristiwa yang diteliti. Populasi (*N*) dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta dengan total 274.250 peserta yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Kuantitas Kepesertaan (Status Aktif) Periode Mei 2023

Uraian	Realisasi		
	Sampai Dengan Bln Lalu	Bln Laporan	Sampai Dengan Bln Laporan
Peserta PU (di luar Jakon & PMI)	181,313	577	181,890
Peserta PMI	5,241	465	5,706
Peserta BPU	28,618	868	29,486

Peserta Jasa Konstruksi	51,577	5,591	57,168
Total	**266,749**	**7,501**	**274,250**

Sumber: data sekunder, 2023

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk diamati dan dianalisis, dengan tujuan memahami lebih lanjut tentang subjek penelitian dan menggambarkan populasi secara keseluruhan (Arikunto, S., 2016). Sugiyono (2018:131) menambahkan bahwa sampel merupakan bagian dari total populasi dan karakteristiknya. Dalam penelitian ini, sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang berguna untuk menentukan ukuran sampel yang representative untuk menggambarkan populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2017). Berikut ini adalah rumus Slovin (1960):

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan atau *error tolerance*

Batas toleransi kesalahan ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017). Toleransi kesalahan ini ditunjukkan dalam presentase. Presentase yang lebih rendah menunjukkan bahwa data jumlah sampel lebih akurat. Ketentuan berikut ditetapkan dalam rumus Slovin:

1. Nilai *e* = 0,1 (10%) untuk populasi besar;

2. Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi kecil.

Lawrence Neuman (2014) mendefinisikan tiga kategori populasi berdasarkan jumlah penduduknya, yakni:

a. Populasi kecil dengan jumlah < 1.000 orang;
b. Populasi menengah dengan jumlah 10.000 orang; dan
c. Populasi besar dengan jumlah 150.000 atau lebih orang.

Perhitungan Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{274{,}250}{1 + 274{,}250\ (0{,}10)^2)}$$

$$n = \frac{274{,}250}{1 + (274{,}250\ (0{,}01))}$$

$$n = \frac{274{,}250}{1 + 2{,}742.5}$$

$$n = \frac{274{,}250}{2{,}743.5}$$

$$n = 99{,}96$$

Hasil perhitungan rumus Slovin di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 99,96 orang yang akan dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2016:85) menggambarkan teknik *purposive sampling* sebagai metode penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Penggunaan teknik ini disarankan untuk penelitian kuantitatif atau

penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

1. Terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
2. Merupakan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dan berusia 17 tahun keatas.
3. Berdomisili atau sedang di wilayah Yogyakarta.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

1. Metode Kuesioner

   Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan meminta tanggapan mereka. Dalam penelitian ini, kuesioner berisi pertanyaan tertutup yang diberikan kepada seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, baik yang berdomisili maupun yang berada di Yogyakarta. Data diukur menggunakan skala *Likert*, dan hasil dari kuesioner ini akan menghasilkan skor yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala *Likert*

No.	Pernyataan	Simbol	Nilai Skor

1.	Sangat Setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	Tidak Setuju	TS	2
4.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2017

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93).

2. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian secara sistematis tanpa mengajukan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek yang diteliti. Observasi mencakup pengamatan terhadap aktivitas atau kondisi, baik yang bersifat perilaku maupun nonperilaku (Sanusi, 2014). Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa observasi merupakan proses kompleks yang melibatkan berbagai proses biologis dan psikologis.

3. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka juga digunakan dalam metode pengumpulan data ini. Martono (2010) menjelaskan bahwa studi pustaka bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai berbagai konsep yang mendasari penelitian. Studi pustaka melibatkan pengumpulan data dari karya ilmiah, buku, dan artikel surat kabar tentang penelitian sebelumnya. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi dan

memahami ide-ide serta metode yang telah digunakan dalam penelitian terkait (Margaretha, 2023).

3.5 Operasionalisasi Variabel

Dalam menentukan jenis dan indikator variabel yang relevan, diperlukan operasionalisasi variabel. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

   Variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat disebut variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan terdiri dari variabel konten (X1), variabel keakuratan (X2), variabel format (X3), variabel kemudahan penggunaan (X4), dan variabel ketepatan waktu (X5).

   a. Konten (*Content*)

      Dalam penelitian ini, variabel konten digunakan untuk menilai apakah informasi yang disediakan oleh aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak. Tabel berikut menampilkan indikator dari variabel konten (Istianah & Yustanti, 2022):

Tabel 3.3 Indikator Konten (*Content*)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Isi (*Content*)	C1	*Information*	Informasi yang diberikan oleh aplikasi sesuai

			dengan kebutuhan pengguna
	C2	*Transparent*	Informasi yang disajikan oleh aplikasi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna
	C3	*Output*	Kemampuan aplikasi dalam menyampaikan hasil atau *output* kepada pengguna

b. Keakuratan (*Accuracy*)

Dalam penelitian ini, variabel keakuratan digunakan untuk mengukur frekuensi kesalahan yang terjadi dalam proses pengolahan data oleh aplikasi. Tabel berikut menunjukkan indikator dari variabel keakuratan (Nurdiana & Irmalis, 2022):

Tabel 3.4 Indikator Keakuratan (*Accuracy*)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Keakuratan (*Accuracy)*	A1	*Accurate*	Kemampuan aplikasi untuk menampilkan informasi secara akurat

	A2	*Precise*	Jarang terjadi kesalahan atau *error* saat aplikasi digunakan

c. Format (*Format*)

Kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh aplikasi diukur menggunakan variabel format. Tabel berikut menunjukkan indikator dari variabel format (Kiasati & Zulaikha, 2023):

Tabel 3.5 Indikator Format (*Format*)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Format (*Format*)	F1	*Appeareance*	Memiliki desain aplikasi yang terlihat menarik dan berkualitas
	F2	*Presentable*	Tampilan menu aplikasi terancang dengan baik dan tersusun rapi
	F3	*Uniformity*	Keseragaman jenis huruf dalam aplikasi yang memastikan teks tampil normal, jelas, dan mudah dibaca
	F4	*Color*	Paduan warna yang tepat dan serasi yang

			ditampilkan dalam aplikasi

d. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Tujuan dari variabel kemudahan penggunaan adalah untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Tabel berikut menunjukkan indikator dari variabel kemudahan penggunaan (Arisoemaryo & Prasetio, 2022):

Tabel 3.6 Indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)	EOU1	*Service System*	Kemampuan aplikasi untuk menyajikan petunjuk penggunaannya dengan cara yang fleksibel dan mudah dipahami
	EOU2	*Easy to Understand*	Kemampuan aplikasi untuk memudahkan pengguna dalam memahami cara penggunaanya tanpa kesulitan

	EOU3	*User Friendly*	Kemampuan aplikasi untuk membuat pengguna merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan saat menggunakannya

e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dalam penelitian ini, variabel ketepatan waktu digunakan untuk mengukur seberapa cepat aplikasi dalam menyediakan informasi kepada pengguna. Tabel berikut menunjukkan indikator dari variabel ketepatan waktu (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021):

Tabel 3.7 Indikator Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Ketepatan Waktu (*Timeliness*)	T1	*Up to date*	Informasi yang diberikan oleh aplikasi selalu diperbarui dan terkini
	T2	*Efficiency*	Kemampuan aplikasi untuk mencari dan menyelesaikan "tugas" tertentu dengan cepat

	T3	*Information Availability*	Kemampuan aplikasi untuk selalu tersedia dan dapat diakses kapan saja, sehingga pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pengguna (Y) (Istianah & Yustanti. 2022).

Tabel 3.8 Indikator Kepuasan Pengguna

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Kepuasan Pengguna	Y.1	*Customer Expectation*	Perasaan pengguna tentang apakah layanan aplikasi memenuhi harapan mereka atau tidak
	Y.2	*Perceived Quality*	Konsistensi kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan menyesuaikan dengan harapan mereka

	Y.3	*Perceived Value*	Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan nilai keuntungan yang diperoleh oleh pengguna

3.6 Unit Analisis

Robinson menganalogikan unit analisis sebagai '*sample universe*', yaitu semacam populasi yang menjadi dasar pemilihan sampel (Robinson, 2014). Penentuan *sample universe* ini dimulai dengan desain seleksi informan atau responden, dilanjutkan dengan penentuan ukuran sampel, strategi pemilihan sampel/informan, dan proses rekrutmen informan (Heryana & Unggul, 2018). Dalam penelitian ini, unit analisis yang digunakan adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta.

3.7 Sumber Data

Subjek dari mana data penelitian diperoleh disebut sebagai sumber data (Wiratna, 2018). Contohnya, dalam pengumpulan data melalui wawancara atau kuesioner, responden berfungsi sebagai sumber data. Responden adalah individu yang memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan, baik secara tertulis maupun lisan (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini, dua jenis sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diberikan langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2018:456). Data ini biasanya dikumpulkan melalui wawancara atau kuesioner yang diisi oleh responden. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan secara langsung untuk menilai tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Data ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber utamanya, melainkan melalui dokumen atau pihak lain (Sugiyono, 2018:456). Data ini biasanya diperoleh dari berbagai sumber, seperti literatur, buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung penelitian.

3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:285), analisis data berfungsi untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Moleong (2010) mendefiniskan analisis data sebagai proses mengorganisir dan mengurutkan semua data ke dalam pola, kategori, dan satuan dasar untuk menemukan tema dan membuat hipotesis kerja berdasarkan data. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif. Setelah data dari semua responden (baik populasi maupun sampel) terkumpul, metode

analisis data kuantitatif diterapkan (Sugiyono, 2018:147). Proses analisis meliputi pengelompokkan data menurut jenis dan variabel responden, tabulasi data berdasarkan variabel, penyajian data untuk masing-masing variabel yang diteliti, dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

3.8.1 Pengolahan Data

Untuk mengolah data kuantitatif, data yang dikumpulkan dari kuesioner disusun dan diolah menggunakan program IBM SPSS 27 *for Windows*. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) mampu membaca berbagai jenis data dan memasukkan data secara langsung ke dalam Data Editor. Di dalam Data Editor SPSS, data harus disusun dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*), terlepas dari struktur file data mentahnya. Setiap baris (*case*) berisi informasi tentang satu unit analisis, sementara setiap kolom (*variable*) berisi informasi tentang variabel dari masing-masing kasus (pusdiklat.bps.go.id, 2013).

3.8.2 Penyajian Data

Penelitian kuantitatif menggunakan data berupa angka dan nilai, serta menganalisisnya dengan metode statistik (Sanjaya, 2015:296). Untuk memberikan pemahaman dan analisis yang lebih sistematis, data yang dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

3.8.3 Analisis Statistik Data

Analisis statistik data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:226), statistik deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Statistik deskriptif bertujuan untuk menyelidiki situasi atau kondisi tertentu dan menyampaikan hasilnya dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2019:3).

3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa koefisien regresi konsisten dan tidak bias, serta bahwa estimasi yang diperoleh akurat (Ghozali, 2018). Uji asumsi klasik ini mencakup pengujian normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

   Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data penelitian memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji ini merupakan sebuah teknik statistik non-parametrik yang memeriksa kesesuaian antara distribusi data sampel dengan distribusi teoretis yang diharapkan. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05,

sedangkan data dianggap tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Ghozali, 2018).

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi dianggap baik jika tidak ada korelasi di antara variabel independen. Untuk mengidentifikasi adanya multikolinearitas, digunakan nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai toleransi < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10, maka data tersebut dianggap memiliki multikolinearitas (Ghozali, 2018).

c. Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi adalah untuk menentukan apakah terdapat hubungan atau korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode t-1 dalam model regresi linier. Autokorelasi dapat terjadi ketika observasi yang berurutan sepanjang waktu berkorelasi satu sama lain. Hal ini sering terjadi pada data runtut waktu (*time series*), di mana sampel atau observasi tertentu mungkin dipengaruhi oleh observasi sebelumnya (Ghozali, 2018). Uji *Durbin-Watson* (DW)

digunakan untuk mendeteksi autokorelasi (Sujarweni, 2016:232).

Tabel 3.9 Kriteria Uji Autokorelasi (Uji *Durbin-Watson*)

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Ada autokorelasi positif	Tolak	$0 \leq d \leq dL$
Ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tolak	$2 < d < 4 - dU$ atau $dU < d < 2$
Pengujian tidak meyakinkan	*No Decision*	$dL \leq d \leq dU$ atau $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$
Tidak terjadi autokorelasi	Tidak ditolak	$dU < d < 4 - dU$

d. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah terdapat ketidaksamaan dalam variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Dalam kasus di mana variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, hal itu disebut homoskedastisitas dan jika tidak, hal itu disebut heteroskedastisitas. Gaya homoskedastisitas atau

heteroskedastisitas tidak terjadi dalam model regresi yang baik (Ghozali, 2018). Untuk mengidentifikasi adanya heteroskedastisitas, peneliti menggunakan Uji Glejser.

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah ukuran ketepatan dan kebenaran dari Kesimpulan yang diambil berdasarkan interpretasi skor tes (Suprananto, 2012). Uji validitas bertujuan untuk mengukur sebuah tes atau derajat cermatnya pengukuran suatu tes tertentu dengan menggunakan alat ukur yaitu kuesioner (Ghozali, 2018). Keputusan mengenai validitas item ditentukan sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > r tabel, maka variabel pertanyaan dianggap valid
2. Jika r hitung < r tabel, maka variabel pertanyaan dianggap tidak valid

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan apakah alat pengumpul data menunjukkan ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi dalam mengukur gejala dari sekelompok orang pada waktu yang berbeda. Menurut Arikunto (2010), reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data karena kualitasnya yang baik. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya,

menandakan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya. Tujuan dari uji reliabilitas adalah memastikan bahwa instrument yang digunakan memiliki kualitas yang cukup baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Ghozali (2018:53), metode *Cronbach alpha* digunakan dalam uji reliabilitas dan instrumen dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Regresi linier berganda merupakan perkembangan dari regresi linier sederhana dan digunakan untuk memprediksi permintaan di masa depan berdasarkan data masa lalu serta untuk menilai pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Siregar, 2017:405). Oleh karena itu, analisis regresi linier berganda hanya dapat dilakukan pada situasi di mana ada minimal dua variabel independen atau bebas. Hasil analisis regresi linier berganda akan mengukur seberapa besar pengaruh konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna.

3.10.1 Persamaan Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Siregar, 2017:405):

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5}$$

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

α = Konstanta

β_{1-5} = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Konten (*Content*)

X_2 = Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

X_3 = Variabel Format (*Format*)

X_4 = Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

X_5 = Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

3.10.2 Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 antara nol dan satu, dan nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Salah satu kelemahan utama penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap berapa banyak variabel independen yang disertakan dalam model penelitian. Oleh karena itu, banyak peneliti menyarankan untuk menggunakan R^2 yang disesuaikan

saat menentukan model regresi terbaik. Nilai R^2 yang disesuaikan dapat meningkat atau menurun jika satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian (Ghozali, 2018).

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau yang juga dikenal sebagai uji simultan, pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Nilai F dalam tabel ANOVA digunakan untuk membuat keputusan pada pengujian ini dimana tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05. Berikut adalah ketentuan dari uji F (Ghozali, 2018).

a. Jika nilai signifikan F < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen atau bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat.
b. Jika nilai signifikan F > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen atau bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat.

3) Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018), ada kemungkinan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada

variabel dependen dengan menggunakan uji statistik t. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (α = 5%) dan harus memenuhi persyaratan berikut:

a. Nilai sig. dianggap signifikan jika nilainya < 0,05. Terlebih dahulu, nilai koefisien regresi harus diperiksa. Jika nilainya sesuai dengan arah hipotesis, maka dapat dikatakan bahwa Ha diterima.
b. Jika nilai sig. > 0,05, maka dianggap tidak signifikan. Karena Ha ditolak, variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Hasil Pelaksanaan Program Kerja Magang

4.1.1 Tinjauan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta terdiri dari 2 alur, yaitu:

1. Alur Pengajuan Klaim JHT dari Sisi Eksternal/Peserta
    a. Luring atau *Offline*

        Peserta biasanya datang langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat untuk melakukan pengajuan klaim. Adapun langkah-langkah untuk mengeklaim JHT secara langsung di kantor sebagai berikut:

        1. Peserta datang ke cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat dan disarankan untuk datang lebih awal di pagi hari untuk mendapatkan nomor antrean lebih awal.
        2. Membawa dokumen persyaratan untuk klaim saldo JHT serta menyiapkan dokumen asli dan fotokopi.
        3. Sesampainya di kantor cabang, petugas kantor akan memberikan formulir pendaftaran yang harus diisi dengan lengkap.
        4. Setelah selesai mengisi, formulir harap dikembalikan beserta lampiran dokumen yang telah dibawa dan kemudian peserta akan mendapatkan nomor antrean.

5. Setelah peserta mendapatkan nomor antrean maka peserta dipersilahkan untuk menunggu sesuai urutan nomor.
6. Petugas CS (*Customer Service*) akan memanggil peserta sesuai urutan nomor antrean sembari memeriksa isi formulir dan kelengkapan dokumen yang dilampirkan.
7. Petugas CS akan menginformasikan kelengkapan dokumen yang dilampirkan kepada peserta jika ada yang kurang, maka peserta akan diminta untuk menyelesaikannya terlebih dahulu. Jika semuanya sudah lengkap, peserta akan diberikan nomor antrean untuk melengkapi bagian pengajuan klaim CS.
8. Setelah peserta menerima panggilan, CS pengajuan klaim akan memeriksa kembali kelengkapan dokumen. Jika berlaku, CS akan memberi tahu waktu pencairan saldo JHT peserta.

(Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id)

Semua peserta yang memenuhi syarat untuk mengajukan klaim JHT dapat melakukannya secara luring atau *offline*, tetapi peserta yang mengalami kesulitan dengan aplikasi JMO dan peserta yang sudah lanjut usia atau tidak memiliki smartphone memiliki prioritas lebih tinggi.

b. Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)

Peserta dapat melakukan pengajuan klaim JHT apabila saldo kurang dari 10 juta. Adapun prosedur klaim JHT sebagai berikut:

1. Buka aplikasi JMO

   Peserta dipersilahkan membuka aplikasi **JMO** di *smartphone,* kemudian pilih menu **Jaminan Hari Tua**.

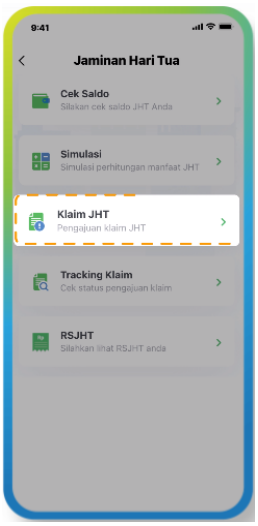


Gambar 4.1 Halaman Beranda Aplikasi JMO

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

2. Klaim JHT

   Selanjutnya, pada halaman **Jaminan Hari Tua**, peserta mengklik pilihan **Klaim JHT**.



Gambar 4.2 Halaman Menu Jaminan Hari Tua

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

3. Pastikan Sudah Memenuhi 3 Syarat

   Jika peserta sudah memenuhi syarat, 3 centang hijau akan muncul pada persyaratan pengajuan klaim JHT, kemudian klik **Selanjutnya**.

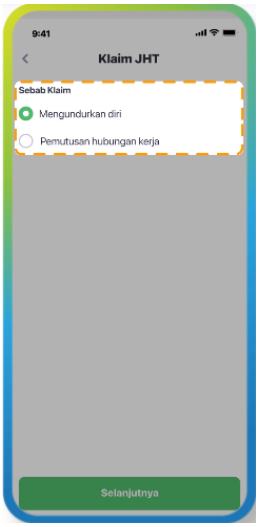


Gambar 4.3 Persyaratan Pengajuan Klaim

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

4. Pilih Sebab Klaim

   Selanjutnya, peserta harus memilih salah satu **Sebab Klaim**, kemudian klik **Selanjutnya**.



Gambar 4.4 Sebab Klaim

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

5. Pengecekan Data

   Diharapkan peserta melakukan pengecekan **Data Kepesertaan**, jika data sudah benar peserta dipersilahkan untuk klik **Sudah**.



Gambar 4.5 Data Kepesertaan

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

6. Ambil Foto

   Peserta diwajibkan untuk melakukan swafoto dengan klik **Ambil Foto** sesuai dengan ketentuan seperti pada layer.

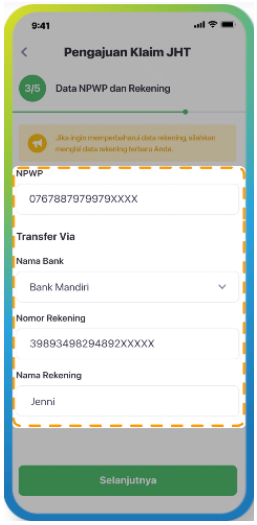


Gambar 4.6 Verifikasi Biometrik Peserta

Sumber: bpsjsketenagakerjaan.go.id

7. Lengkapi Data

Setelah melakukan verifikasi biometrik, peserta diharuskan untuk melengkapi **Data NPWP dan Rekening** yang aktif, kemudian klik **Selanjutnya**.



Gambar 4.7 Data NPWP dan Rekening

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

8. Rincian Saldo JHT

Pada halaman **Rincian Saldo JHT** ditampilkan rincian saldo yang akan dibayarkan, kemudian peserta dipersilahkan untuk klik **Selanjutnya**.

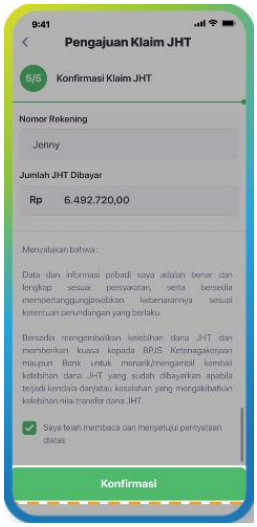


Gambar 4.8 Rincian Saldo JHT

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

9. Pengecekan Ulang Data

   Peserta diwajibkan untuk melakukan pengecekan ulang keseluruhan data untuk memastikan data peserta sudah benar sebelum data tersimpan. Jika data sudah benar, dipersilahkan peserta untuk klik **Konfirmasi**.

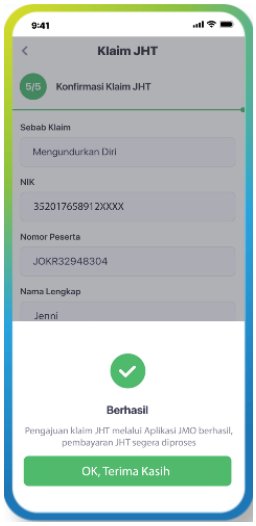


Gambar 4.9 Konfirmasi Klaim JHT

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

10. Berhasil Pengajuan Klaim

    Setelah konfirmasi berhasil, pengajuan klaim JHT segera diproses. Untuk melihat proses klaim, peserta dapat membuka menu **Tracking Klaim** atau Lacak Klaim.



Gambar 4.10 Berhasil Pengajuan Klaim

Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

c. Lapak asik

Layanan Tanpa Kontak Fisik atau juga dikenal sebagai "Lapak Asik" adalah situs web di mana peserta dengan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) lebih dari 10 juta rupiah dapat melakukan klaim saldonya.



Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

Gambar 4.11 Situs Web Lapak Asik

Prosedur klaim melalui lapak asik sebagai berikut:

1. Peserta diperkenankan untuk membuka situs web lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/ dengan mesin pencari seperti *Google*, *Google Chrome*, *Safari*, atau pencarian lainnya, kemudian klik cari atau *enter*.
2. Setelah klik cari maka akan muncul halaman beranda Lapak Asik dan kemudian peserta dipersilahkan untuk klik centang pada tulisan **Saya Setuju** lalu klik **Berikutnya**.
3. Peserta diwajibkan untuk mengisi data diri berupa NIK, nama lengkap dan nomor kepesertaan.
4. Selanjutnya peserta pilih **Sebab Klaim** untuk memasuki tahap yang selanjutnya.
5. Diharapkan peserta mengunggah semua dokumen persyaratan dan foto diri terbaru.
6. Ketika mendapat konfirmasi data pengajuan klaim, diharap peserta untuk klik **Simpan**.
7. Selanjutnya, peserta akan mendapat jadwal wawancara *online* yang akan dikirimkan melalui email yang terdaftar.
8. Peserta akan dihubungi oleh petugas *Customer Service Officer* (CSO) untuk verifikasi data melalui wawancara via *video call*.
9. Setelah proses wawancara selesai, saldo JHT akan dikirimkan ke rekening peserta yang telah dilampirkan di

formulir. Proses ini membutuhkan waktu selama 5 hari kerja (tidak termasuk hari libur).

2. Alur Pengajuan Klaim JHT dari Sisi Internal/Perusahaan

   Terdapat tiga media dalam mengajukan klaim JHT ke BPJS Ketenagakerjaan, yaitu:

   a. Secara luring atau *offline*

      Petugas CSO akan merekapitulasi formulir pengajuan klaim JHT yang sudah diisi peserta untuk diajukan ke kepala bidang keuangan sebagai konfirmasi atau persetujuan pengajuan.

   b. Melalui aplikasi JMO

      Peserta yang berhasil pada tahap penetapan klaim akan dilanjutkan pada tahap penerimaan klaim. Pada tahap penerimaan klaim, petugas BPJS Ketenagakerjaan di bidang pelayanan melakukan pengelolaan rekapitulasi saldo JHT peserta ke database klaim untuk pengajuan klaim ke kepala bidang keuangan. Ini dilakukan untuk mendapatkan konfirmasi atau persetujuan kepala bidang keuangan. Proses pembayaran klaim JHT dilakukan secara autokredit. Autokredit merupakan fitur yang mengizinkan sistem pembayaran terjadi secara otomatis dengan membayar saldo JHT ke dalam rekening bank peserta. Saldo JHT yang ada dalam aplikasi JMO secara otomatis akan hilang apabila pembayaran JHT tersebut telah berhasil masuk ke dalam rekening bank peserta.

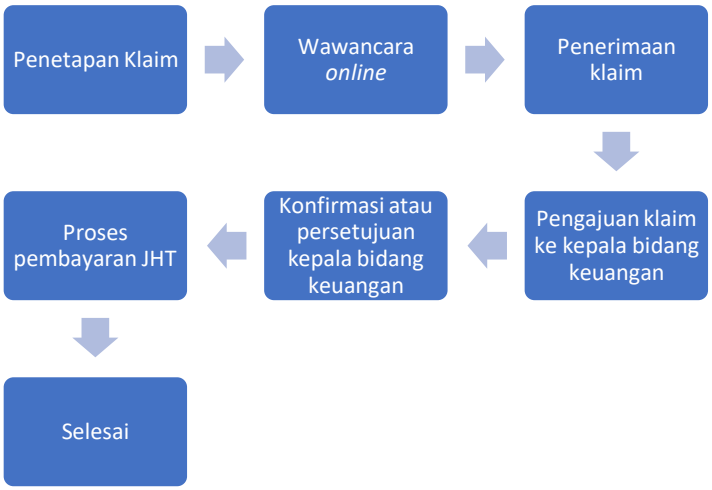


Sumber: bpjsketenagakerjaan.go.id

Gambar 4.12 Proses Klaim JHT melalui JMO

c. Melalui situs web lapak asik

Proses pengajuan klaim dari sisi internal atau perusahaan melalui situs web lapak asik dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Hasil Wawancara dengan Ayu Indrariani selaku *Customer Service Officer*, 2023

Gambar 4.13 Proses Klaim JHT (Lapak Asik) dari Sisi Internal

Setelah peserta berhasil melakukan pengajuan klaim JHT di lapak asik, peserta akan mendapatkan jadwal wawancara dari pihak BPJS Ketenegakerjaan. Jadwal tersebut sudah otomatis akan muncul apabila peserta berhasil melakukan pengajuan klaim di lapak asik.

Setelah melakukan wawancara melalui *video call* dengan peserta, pihak *Customer Service Officer* (CSO) akan mengajukan klaim JHT tersebut untuk konfirmasi dan persetujuan dari kepala bidang keuangan agar proses tersebut berhasil. Oleh karena itu, peserta harus menunggu selama 5 hari kerja (tidak termasuk hari libur). Setelah 5 hari kerja, pencairan JHT masuk ke rekening masing-masing peserta.

4.1.2 Fluktuasi Pengeluaran Perusahaan Terkait Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) 2023

Pembayaran Manfaat JHT BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta bulan Januari hingga Mei tahun 2023 dengan total Rp 231,59 miliar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Laporan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) 2023

Bulan	Jumlah Kasus	Manfaat
Januari	4,160	35,780,320,310.00
Februari	4,803	41,462,678,940.00
Maret	4,271	40,401,825,140.00
April	3,888	37,586,761,440.00

Mei	6,184	76,362,092,470.00
Total	**23,306**	**231,593,678,300.00**

Sumber: data sekunder, 2023

Catatan: Jumlah kasus klaim JHT tidak hanya berasal dari Kantor Cabang Yogyakarta karena BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta juga melayani peserta dari cabang lain, sehingga jumlah kasus klaim JHT tersebut mencakup seluruh nasional.

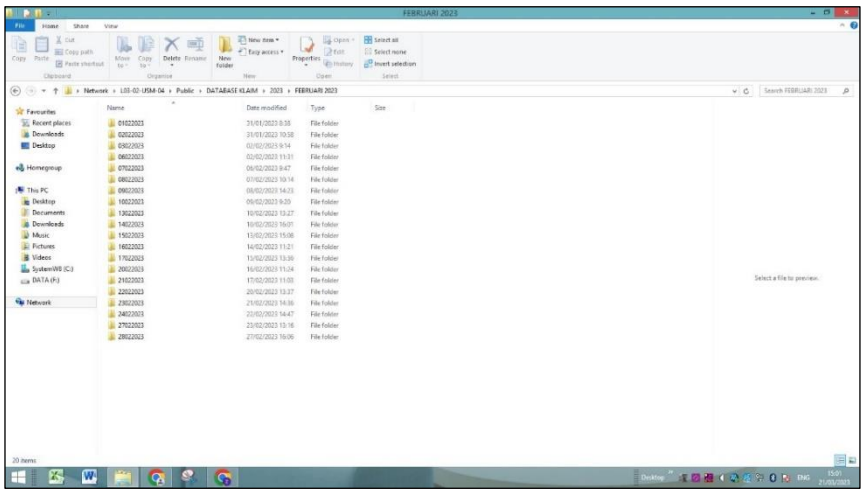
Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari, pembayaran manfaat JHT menunjukkan angka dengan total kasus 4,160 dan total manfaat Rp 35,78 miliar. Kemudian, terjadi peningkatan baik dalam jumlah kasus maupun total manfaat yang dibayarkan pada Februari. Jumlah kasus meningkat menjadi 4,803, dan total manfaat menjadi Rp 41,46 miliar, menunjukkan kenaikan sekitar Rp 5,68 miliar. Pada Maret, meskipun jumlah kasus menurun dibandingkan bulan sebelumnya menjadi 4,271, total manfaat yang dibayarkan sedikit menurun menjadi Rp 40,40 miliar. Penurunan total manfaat ini sebesar Rp 1,06 miliar. Kemudian, terjadi penurunan kembali dalam jumlah kasus maupun total manfaat pada bulan April. Jumlah kasus turun menjadi 3,888 dan total manfaat menurun menjadi Rp 37,59 miliar, yaitu penurunan sekitar Rp 2,81 miliar dari bulan Maret. Pada bulan Mei, terdapat lonjakan signifikan dalam jumlah kasus menjadi 6,184 dan total manfaat yang dibayarkan meningkat pesat menjadi Rp 76,36 miliar. Peningkatan ini sebesar Rp 38,77 miliar dibandingkan bulan April, menandakan

adanya peningkatan besar dalam jumlah klaim dan total pembayaran manfaat JHT.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi signifikan dari bulan ke bulan dalam laporan pembayaran manfaat JHT tahun 2023. Kenaikan dan penurunan dalam pembayaran manfaat JHT dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti jumlah klaim yang masuk, perubahan dalam kebijakan atau prosedur pembayaran, atau kondisi ekonomi yang mempengaruhi jumlah dan besar klaim.

4.1.3 Pengelolaan Keuangan Berdasarkan Penerimaan Data Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Pengelolaan keuangan pada penerimaan data pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT) dibantu oleh bidang pelayanan, yang bertugas mengumpulkan data pengajuan klaim. Data yang dikumpulkan meliputi histori saldo tenaga kerja dan identitas peserta BPJS Ketenagakerjaan. Data tersebut kemudian diinput ke dalam database klaim, yang disusun berdasarkan hari, bulan, dan tahun saat peserta mengajukan klaim JHT.



Sumber: Zahra Dyah Kumala Putri, 2023 (Dokumen Pribadi)

Gambar 4.14 Database Klaim Perusahaan

Database klaim JHT menyimpan semua data terkait pengajuan klaim secara sistematis dan terstruktur. Hal ini memungkinkan bidang keuangan untuk mengakses dan memproses informasi dengan cepat dan akurat. Efisiensi dalam pengolahan data ini penting untuk memastikan bahwa semua klaim diproses secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur, yang berkontribusi pada pengelolaan keuangan yang baik.

Dengan adanya database klaim yang terintegrasi, pengelolaan keuangan dapat mengandalkan data yang akurat dan transparan. Database ini mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan klaim, sehingga meminimalkan potensi kesalahan finansial dan meningkatkan akurasi dalam laporan keuangan. Database klaim memudahkan bidang keuangan dalam merekapitulasi saldo JHT peserta dan melakukan analisis terhadap

klaim yang diajukan. Data yang terorganisir dengan baik memungkinkan bidang keuangan dalam membantu perencanaan anggaran dan pengendalian biaya.

Database klaim memfasilitasi pengawasan yang lebih baik terhadap pengeluaran terkait JHT. Dengan data yang terstruktur, pengelolaan keuangan dapat lebih mudah memantau dan mengontrol aliran dana, serta memastikan bahwa pembayaran klaim JHT dilakukan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Data yang terdapat dalam database klaim memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dalam pengelolaan keuangan. Informasi yang jelas dan terperinci memungkinkan manajer keuangan untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait dengan alokasi dana.

4.1.4 Faktor Penyebab Revisi Program Kerja Magang

Penulis harus merevisi program kerja magang karena beberapa alasan. Salah satunya adalah bahwa tidak boleh menyebutkan atau menyebarkan nama situs web atau akun perusahaan karena ini bersifat internal dan dilarang.

4.1.5 Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kerja Magang

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan program. Dengan berbagai fasilitas yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, produktivitas kerja dapat ditingkatkan secara konsisten. Salah satu fasilitas kerja yang

tersedia di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Peralatan dan Perlengkapan

   Terdapat peralatan dan perlengkapan kerja seperti meja, kursi, lemari, komputer, *smartphone* kantor, televisi, printer, mesin fotokopi, alat tulis, telepon kantor, AC, laptop, proyektor, CCTV, mesin nomor antrian, rak arsip dokumen, mesin scan, dispenser dan lainnya.

2. Ruangan

   Gedung BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta memiliki 3 (tiga) lantai. Lantai 1 digunakan untuk bagian pelayanan untuk peserta, parkiran motor & mobil, toilet peserta & toilet khusus karyawan, mushola, pantry, ruang kepala bidang lantai 1, ruang unit keuangan & pelayanan. Lantai 2 digunakan untuk pendaftaran administrasi kepesertaan, ruang arsip, ruang unit SDM & umum, ruang sekretaris, ruang kepala cabang, ruang kepala bidang lantai 2, ruang unit kepesertaan, ruang rapat, ruang pertemuan dan toilet khusus karyawan lantai 2. Lantai 3 terdiri dari ruang rapat, ruang arsip dan ruang perlengkapan untuk dokumen.

3. Kendaraan

Untuk memudahkan transportasi karyawan, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta memiliki 5 (lima) unit mobil.

4.1.6 Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kerja Magang

Salah satu kendala yang dihadapi penulis selama magang adalah jaringan internal perusahaan yang tidak stabil. Hal ini menyebabkan penulis kesulitan untuk melakukan aktivitas magang, yang mengakibatkan waktu banyak yang terbuang dan tidak produktif.

4.2 Hasil Uji Coba Instrumen Kuesioner

Sebelum didistribusikan atau disebarkan kepada sampel penelitian, kuesioner diuji untuk validitas dan reliabilitasnya pada 100 responden yang berpartisipasi. Data yang dikumpulkan akan diuji dengan batasan berikut untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

4.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan dengan menetapkan taraf signifikan (a) sebesar 5%. Item pertanyaan dianggap valid jika memiliki nilai probabilitas tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0,05. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas penelitian ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	*Content* (X1)	C1	0,887	0,196	*Valid*
		C2	0,908	0,196	*Valid*
		C3	0,839	0,196	*Valid*
2		A1	0,905	0,196	*Valid*

	Accuracy (X2)	A2	0,894	0,196	*Valid*
3	*Format* (X3)	F1	0,918	0,196	*Valid*
		F2	0,888	0,196	*Valid*
		F3	0,882	0,196	*Valid*
		F4	0,851	0,196	*Valid*
4	*Ease of Use* (X4)	EOU1	0,873	0,196	*Valid*
		EOU2	0,774	0,196	*Valid*
		EOU3	0,886	0,196	*Valid*
5	*Timeliness* (X5)	T1	0,890	0,196	*Valid*
		T2	0,863	0,196	*Valid*
		T3	0,898	0,196	*Valid*
6	Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,866	0,196	*Valid*
		Y.2	0,908	0,196	*Valid*
		Y.3	0,880	0,196	*Valid*

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024 dengan *SPSS for Windows*

Dari hasil pengujian validitas yang ditunjukkan pada tabel di atas, enam kuesioner yang terdiri dari dua variabel ini telah diisi oleh seratus orang yang terlibat dalam penelitian. Mencari r tabel adalah cara untuk mengetahui kuesioner mana yang valid dan mana yang tidak valid. Semua delapan belas kuesioner dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel karena rumus dF = N-2, sehingga 100-2 = 98, sehingga r tabel = 0,196. Ini adalah hasil perhitungan validitas yang ditunjukkan dalam tabel di atas.

4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Instrumen penelitian dianggap reliabel jika koefisien alphanya lebih besar dari 0,60. Jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60,

instrumen penelitian dianggap tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel penelitian ini disajikan dalam tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Content*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	3

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel *content* (X1) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,840 > 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel (X1) dianggap reliabel.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Accuracy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	2

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel *accuracy* (X2) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,764 > 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel (X2) dianggap reliabel.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Format*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.903	4

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel *format* (X3) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,903 > 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel (X3) dianggap reliabel.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Ease of Use*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	3

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel *ease of use* (X4) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,799 > 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel (X4) dianggap reliabel.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel *Timeliness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel *timeliness* (X5) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,858 > 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel (X5) dianggap reliabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini memiliki nilai sebesar 0,859 > 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner variabel kepuasan pengguna (Y) dianggap reliabel.

4.3 Analisis Deskriptif Responden

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Empat kelompok terdiri dari responden berdasarkan usia: kelompok kurang dari 20 tahun, kelompok 21 hingga 35 tahun, kelompok 36 hingga 50 tahun, dan kelompok lebih dari 50 tahun. Hasil analisis data ini disajikan pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9 Usia Responden

Kelompok	Jumlah	Persentase
18-25 tahun	38	38%
26-33 tahun	39	39%
34-41 tahun	10	10%
42-49 tahun	8	8%
> 50 tahun	5	5%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Menurut tabel 4.9, responden dibagi menjadi lima kelompok usia yaitu kelompok usia 18 hingga 25 tahun, kelompok usia 26 hingga 33 tahun, kelompok usia 34 hingga 41 tahun, kelompok usia 42 hingga 49 tahun dan kelompok usia lebih dari 50 tahun. Hasil analisis deskriptif berdasarkan usia di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 18 hingga 25 tahun dan 26 hingga 33 tahun dari total responden.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Sampel diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.10 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden penelitian adalah perempuan. Sebanyak 65% atau 65 dari responden penelitian adalah perempuan dan 35% atau 35 dari responden penelitian adalah laki-laki.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan domisili. Pengelompokkan ini dibagi menjadi lima yaitu Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Bantul. Berikut hasil data penelitian ini disajikan pada tabel 4.11 dibawah ini.

Tabel 4.11 Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Kota Yogyakarta	35	35%
Kab. Sleman	30	30%
Kab. Gunung Kidul	11	11%
Kab. Kulon Progo	14	14%
Kab. Bantul	10	10%
Total	**100**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.11 di atas, dapat disimpulkan bahwa 35% dari responden, yang berasal dari wilayah Yogyakarta, terutama Kota Yogyakarta menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Konten, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan dan Ketepatan Waktu yang dikategorikan ke dalam satu skor yang akan digunakan untuk rentang skala. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana

masing-masing indikator dari masing-masing variabel dapat diketahui (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

$$RS = \frac{Skor\ tertinggi - Skor\ terendah}{Banyak\ kelas}$$

Hasil survei diberikan dengan skor terendah yaitu 1 dan skor tertinggi yaitu 4. Oleh karena itu, diperoleh perhitungan skor tersebut yakni:

$$RS = \frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

Sehingga diperoleh standar kategori untuk empat kelas diatas yaitu:

1,00 – 1,75 = sangat rendah atau sangat tidak baik

1,76 – 2,50 = rendah atau tidak baik

2,51 – 3,25 = tinggi atau baik

3,26 – 4,00 = sangat tinggi atau sangat baik

Selanjutnya, jumlah responden yang termasuk dalam kategori-kategori di atas dapat dihitung berdasarkan standar kategori tersebut.

4.4.1 Analisis Deskripsi Variabel Konten (X1)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel konten sebagai berikut:

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Konten

No	Pertanyaan Indikator	Skor				Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
1	Informasi mengenai Jaminan Hari Tua (JHT) yang diberikan		1 (=2)	48 (=144)	51 (=204)	350	100	3,50

	pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memenuhi kebutuhan saya							
2	Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) mudah dipahami dan jelas		2 (=4)	47 (=141)	51 (=204)	349	100	3,49
3	Saya merasa informasi yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) berguna bagi saya			58 (=174)	42 (=168)	342	100	3,42
Rata-rata Angka Indeks								**3,47 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.12 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,47 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena "Informasi yang diberikan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) mudah dipahami dan berguna serta memenuhi kebutuhan pengguna" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna setuju terhadap konten aplikasi JMO yang sangat baik. Meskipun banyak

pengguna merasa setuju terhadap konten aplikasi yang diberikan oleh JMO, terdapat beberapa responden masih merasa tidak setuju.

4.4.2 Analisis Deskripsi Variabel Keakuratan (X2)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel keakuratan sebagai berikut:

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keakuratan

No	Pertanyaan Indikator	Skor				Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
1	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah memberikan informasi yang akurat dan tepat		1 (=2)	52 (=156)	47 (=188)	346	100	3,46
2	Saya merasa aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) jarang terjadi *error* ketika digunakan	6 (=6)	12 (=24)	48 (=144)	34 (=136)	310	100	3,10
Rata-rata Angka Indeks								**3,28 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.13 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,28 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena

"Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah memberikan informasi yang akurat dan jarang terjadi *error* ketika digunakan" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna setuju terhadap keakuratan aplikasi JMO yang sangat baik. Meskipun banyak pengguna merasa setuju terhadap keakuratan aplikasi yang diberikan oleh JMO, terdapat beberapa responden masih merasa tidak setuju.

4.4.3 Analisis Deskripsi Variabel Format (X3)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel format sebagai berikut:

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Format

No	Pertanyaan Indikator	Skor				Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
1	Tampilan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup menarik dan tidak membosankan	4 (=4)	13 (=26)	43 (=129)	40 (=160)	319	100	3,19
2	Desain tampilan menu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tersusun dengan baik		6 (=12)	47 (=141)	47 (=188)	341	100	3,41
3	Saya merasa tampilan		4 (=8)	54 (=162)	42 (=168)	338	100	3,38

	huruf pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup jelas dan terbaca							
4	Penggunaan warna yang ditampilkan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tepat		12 (=24)	51 (=153)	37 (=148)	325	100	3,25
Rata-rata Angka Indeks								**3,30 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.14 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,30 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena "Tampilan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menarik dan tersusun dengan baik sehingga cukup jelas dan terbaca ketika dilihat" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna setuju terhadap format aplikasi JMO yang sangat baik. Meskipun banyak pengguna merasa setuju terhadap format aplikasi yang diberikan oleh JMO, terdapat beberapa responden masih merasa tidak setuju.

4.4.4 Analisis Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan (X4)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel kemudahan penggunaan sebagai berikut:

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan Indikator	Skor				Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
1	Saya merasa petunjuk penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat fleksibel		4 (=8)	37 (=111)	59 (=236)	355	100	3,55
2	Saya dapat memahami cara menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan baik		2 (=4)	54 (=162)	44 (176)	342	100	3,42
3	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dapat diakses dimana saja dan kapan saja		1 (=2)	32 (=96)	67 (=268)	366	100	3,66
Rata-rata Angka Indeks								**3,54 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.15 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,54 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena "Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat fleksibel dan dapat

diakses dimana saja dan kapan saja" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna setuju terhadap kemudahan penggunaan aplikasi yang sangat baik. Meskipun banyak pengguna merasa setuju terhadap kemudahan penggunaan aplikasi yang diberikan oleh JMO, terdapat beberapa responden masih merasa tidak setuju.

4.4.5 Analisis Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu (X5)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel ketepatan waktu sebagai berikut:

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu

No	Pertanyaan Indikator	Skor				Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)			
1	Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) selalu terkini		6 (=12)	52 (=156)	42 (=168)	336	100	3,36
2	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menampilkan informasi terbaru secara cepat	3 (=3)	2 (=4)	45 (=135)	50 (=200)	342	100	3,42
3	Saya dapat memperoleh informasi		4 (=8)	48 (=144)	48 (=192)	344	100	3,44

	yang saya butuhkan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan mudah							
Rata-rata Angka Indeks								**3,40 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.16 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,40 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena "Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memberikan informasi terbarukan dan didapat dengan mudah" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna setuju terhadap ketepatan waktu aplikasi yang sangat baik. Meskipun banyak pengguna merasa setuju terhadap ketepatan waktu yang diberikan oleh JMO, terdapat beberapa responden masih merasa tidak setuju.

4.4.6 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana responden menanggapi variabel kepuasan pengguna sebagai berikut:

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

No		Skor			

	Pertanyaan Indikator	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	Jumlah Skor	Jumlah Sampel	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan layanan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)		1 (=2)	47 (=141)	52 (=208)	351	100	3,51
2	Saya merasa kualitas layanan yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah sesuai kebutuhan		4 (=8)	59 (=177)	37 (=148)	333	100	3,33
3	Kualitas pelayanan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat bermanfaat bagi saya			47 (=141)	53 (=212)	353	100	3,53
Rata-rata Angka Indeks								**3,45 (Sangat Baik)**

Sumber: data primer diolah, 2024

Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.17 dapat diketahui bahwa rata-rata angka indeks tanggapan responden sebesar 3,45 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Dikatakan sangat baik karena "Pelayanan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memenuhi kebutuhan dan bermanfaat bagi pengguna" sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna merasa puas terhadap pelayanan aplikasi JMO.

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Beberapa uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas, harus dipenuhi oleh model regresi saat menggunakan uji regresi berganda untuk analisis statistik.

4.5.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada masing-masing model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dapat dikatakan baik apabila data variabel bebas dan variabel terikat relatif normal atau berdistribusi normal. Cara yang digunakan untuk melakukan pengujian normalitas data adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil dari pengujian tersebut yang telah dilakukan:

Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.58773657
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.058

	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer diolah 2024

Dari tabel 4.18 dengan jumlah data N = 100, diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov (K-S) sebesar 0,62. Nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov (K-S) diatas menunjukkan nilai 0,200 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena nilai signifikansi melebihi batas yang telah ditetapkan.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Dengan kata lain, model regresi yang baik seharusnya tidak menemukan korelasi di antara variabel independen. Toleransi mengukur variabilitas dari hanya satu variabel independen yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Oleh karena itu, nilai VIF kurang dari toleransi. Nilai toleransi lebih dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10 adalah nilai yang sering digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2018).

Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.123	.270		-.455	.650		
	Konten	.379	.062	.359	6.106	.000	.265	3.780
	Keakuratan	-.157	.105	-.119	-1.494	.139	.145	6.904
	Format	.377	.049	.534	7.682	.000	.189	5.285
	Kemudahan Penggunaan	.058	.073	.055	.795	.428	.194	5.157
	Ketepatan Waktu	.196	.065	.193	3.017	.003	.223	4.475

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.19 di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk setiap variabel independen yaitu Konten (X1) sebesar 3,780, Keakuratan (X2) sebesar 6,904, Format (X3) sebesar 5,285, Kemudahan Penggunaan (X4) sebesar 5,157, dan Ketepatan Waktu (X5) sebesar 4,475 memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala multikolinearitas pada variabel independen.

4.5.3 Uji Autokorelasi

Dalam model regresi linear, uji autokorelasi bertujuan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan penganggu pada periode sebelumnya atau periode t-1. Gejala autokorelasi ini dapat dideteksi menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW), yang membantu

menemukan adanya pola sistematis dalam residual model yang dapat mempengaruhi validitas hasil analisis (Ghozali, 2018).

Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.956[a]	.914	.910	.60317	1.927

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi di atas, didapatkan bahwa nilai *Durbin-Watson* (d) sebesar 1,927. Nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel DW untuk tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel (n) sebanyak 100 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 5, maka diperoleh nilai *upper bound* (dU) = 1,780 dan nilai *lower bound* (dL) = 1,571. Karena nilai DW 1,927 berada dalam rentang antara dU dan 4-dU (yaitu 1,780 < 1,927 < 2,220), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H0) diterima, yang berarti tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

4.5.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residu observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel independen

ketika varians antara residu observasi yang satu dengan observasi lainnya tidak sama (Ghozali, 2018). Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser disajikan dalam tabel 4.21 di bawah ini:

Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.433	.152		2.855	.005
	Konten	.048	.035	.270	1.381	.171
	Keakuratan	.001	.059	.006	.021	.983
	Format	.025	.028	.209	.903	.369
	Kemudahan Penggunaan	-.074	.041	-.408	-1.786	.077
	Ketepatan Waktu	-.002	.036	-.013	-.059	.953

a. Dependent Variable: ABS_1

Sumber: data primer diolah 2024

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk setiap variabel independen yaitu Konten (X1) sebesar 0,171, Keakuratan (X2) sebesar 0,983, Format (X3) sebesar 0,369, Kemudahan Penggunaan (X4) sebesar 0,077, dan Ketepatan Waktu (X5) sebesar 0,953 memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam semua variabel independen tidak terdapat masalah heteroskedastistas.

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen dan dependen. Regresi linier berganda adalah evolusi dari regresi linier sederhana yang dapat

memprediksi permintaan di masa depan berdasarkan data masa lalu dan memprediksi pengaruh satu atau lebih variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh variabel Konten, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pengguna pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta terhadap aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hasil uji regresi disajikan dalam tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.123	.270		-.455	.650
	Konten	.379	.062	.359	6.106	.000
	Keakuratan	-.157	.105	-.119	-1.494	.139
	Format	.377	.049	.534	7.682	.000
	Kemudahan Penggunaan	.058	.073	.055	.795	.428
	Ketepatan Waktu	.196	.065	.193	3.017	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.22 di atas, *coefficients constant* pada kolom β_0 adalah -0,123 sedangkan nilai konten (β_1) adalah 0,379, nilai keakuratan (β_2) adalah -0,157, nilai format (β_3) adalah 0,377, nilai kemudahan penggunaan (β_4) adalah 0,058 dan nilai ketepatan waktu (β_5) adalah 0,196 sehingga didapatkan persamaan model regresinya adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = -0,123 + 0,379X_1 – 0,157X_2 + 0,377X_3 + 0,058X_4 + 0,196X_5}$$

Keteragan:

Y = Kepuasan Pengguna

X_1 = Konten (*Content*)

X_2 = Keakuratan (*Accuracy*)

X_3 = Format (*Format*)

X_4 = Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

X_5 = Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan model persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

a. Nilai konstanta (β_0) sebesar -0,123 memiliki arti bahwa ketika variabel konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5) tidak berubah atau bernilai 0 (nol), maka besarnya kepuasan pengguna untuk menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) adalah sebesar -0,123 satuan.
b. Nilai koefisien regresi berganda untuk variabel konten (X1) adalah sebesar 0,379 memiliki arti bahwa setiap peningkatan nilai variabel konten (X1) sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel independen lainnya tidak berubah atau konstan = 0 (nol) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0, 379 satuan.

c. Nilai koefisien regresi berganda untuk variabel keakuratan (X2) adalah sebesar -0,157 memiliki arti bahwa setiap peningkatan nilai variabel keakuratan (X2) sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel independen lainnya tidak berubah atau konstan = 0 (nol) maka akan mengurangi kepuasan pengguna sebesar 0,157 satuan.

d. Nilai koefisien regresi berganda untuk variabel format (X3) adalah sebesar 0,377 memiliki arti bahwa setiap peningkatan nilai variabel format (X3) sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel independen lainnya tidak berubah atau konstan = 0 (nol) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,377 satuan.

e. Nilai koefisien regresi berganda untuk variabel kemudahan penggunaan (X4) adalah sebesar 0,058 memiliki arti bahwa setiap peningkatan nilai variabel kemudahan penggunaan (X4) sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel independen lainnya tidak berubah atau konstan = 0 (nol) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,058 satuan.

f. Nilai koefisien regresi berganda untuk variabel ketepatan waktu (X5) adalah sebesar 0,196 memiliki arti bahwa setiap peningkatan nilai variabel ketepatan waktu (X5) sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel independen lainnya tidak

berubah atau konstan = 0 (nol) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,196 satuan.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R^2 berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4) dan ketepatan waktu (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dalam tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956[a]	.914	.910	.60317

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.23 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai R-*Square* sebesar 0,914 memiliki arti bahwa variabel independen atau bebas yang digunakan dalam penelitian yaitu konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5) dapat mempengaruhi 91,4% variasi pada variabel dependen atau terikat

yaitu kepuasan pengguna (Y) dan sisanya sebesar 8,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau yang juga dikenal sebagai uji simultan pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Nilai F dalam tabel ANOVA digunakan untuk membuat keputusan pada pengujian ini dimana tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05. Tabel 4.24 menunjukkan hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.24 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.312	5	72.862	200.277	.000[b]
	Residual	34.198	94	.364		
	Total	398.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian simultan atau uji F pada tabel 4.24 di atas dapat menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H0 ditolak. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa variabel independen atau bebas yaitu konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan

ketepatan waktu (X5) memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

4.7.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau yang dikenal sebagai uji t digunakan untuk menentukan apakah ada atau tidaknya pengaruh secara parsial dari semua variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen. Oleh karena itu, uji t ini dilakukan untuk menentukan apakah variabel bebas atau independen yang terdiri dari konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5) memengaruhi kepuasan pengguna (Y) secara parsial. Tabel 4.25 berikut menunjukkan hasil uji t dari kelima variabel independen yakni:

Tabel 4.25 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.123	.270		-.455	.650
	Konten	.379	.062	.359	6.106	.000
	Keakuratan	-.157	.105	-.119	-1.494	.139
	Format	.377	.049	.534	7.682	.000
	Kemudahan Penggunaan	.058	.073	.055	.795	.428
	Ketepatan Waktu	.196	.065	.193	3.017	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data primer diolah 2024

Berdasarkan pada tabel 4.25 di atas maka pengaruh dari masing-masing variabel konten (X1), keakuratan (X2), format (X3),

kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5) terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dapat dilihat dari tingkat signifikansi. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis 1 (Konten Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna)

   Hasil dari uji parsial atau uji t antara variabel konten (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H_0 ditolak. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel konten (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

2. Uji Hipotesis 2 (Keakuratan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna)

   Hasil dari uji parsial atau uji t antara variabel keakuratan (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,139 > 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H_0 diterima. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel keakuratan (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

3. Uji Hipotesis 3 (Format Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna)

   Hasil dari uji parsial atau uji t antara variabel format (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H_0 ditolak. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel format (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

4. Uji Hipotesis 4 (Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna)

   Hasil dari uji parsial atau uji t antara variabel kemudahan penggunaan (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,428 > 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H_0 diterima. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kemudahan penggunaan (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

5. Uji Hipotesis 5 (Ketepatan Waktu Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna)

Hasil dari uji parsial atau uji t antara variabel ketepatan waktu (X5) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05 maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan H_0 ditolak. Artinya, dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel ketepatan waktu (X5) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

4.8 Diskusi

4.8.1 Pengaruh Konten Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel konten (X1) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 1 diterima. Artinya, semakin berkualitas dan relevansi informasi yang diberikan oleh aplikasi, semakin tinggi pula kepuasan penggunanya. Kualitas informasi yang disediakan aplikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Darwati dan Fitriyani (2022), yang menegaskan bahwa informasi yang mudah dipahami sangat berperan dalam membantu pengguna memenuhi kebutuhan mereka. Lebih lanjut, Rinjani dan Prehanto (2021) serta Kiasati dan Zulaikha (2023) menekankan bahwa informasi yang berkualitas, yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan selalu diperbarui, dapat secara signifikan meningkatkan

kepuasan mereka. Selain itu, Isnaini *et al*. (2021) menambahkan bahwa aplikasi yang menyajikan informasi yang bermanfaat membuat pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut lebih berguna dan relevan bagi mereka.

Berdasarkan hasil data kuesioner penelitian responden, terdapat tiga pertanyaan terkait konten aplikasi, yaitu: 1) Informasi mengenai Jaminan Hari Tua (JHT) yang diberikan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memenuhi kebutuhan saya, 2) Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) mudah dipahami dan jelas, dan 3) Saya merasa informasi yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) berguna bagi saya. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 99% responden memberikan tanggapan setuju, sedangkan 1% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Hal ini menujukkan bahwa mayoritas peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah menganggap informasi yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memenuhi kebutuhan mereka, mudah dipahami dan jelas serta berguna, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kurniasih dan Pibriana (2021), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara konten aplikasi dengan kepuasan pengguna. Penelitian sejalan yang lain juga pernah dilakukan oleh Siti

Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022) yang menunjukkan jika konten aplikasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

4.8.2 Pengaruh Keakuratan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keakuratan (X2) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 2 ditolak. Artinya, semakin tinggi keakuratan aplikasi yang diberikan, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO tidak akan semakin tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022), yang menunjukkan jika keakuratan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan pengguna sudah percaya atau puas dengan keakuratan yang ada. Penelitian sejalan yang lain juga pernah dilakukan oleh Bagus Satrio Arisoemaryo dan Rizki Tri Prasetio (2022) yang menyatakan jika keakuratan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan bahwa semakin pengembang aplikasi JMO meningkatkan keakuratan maka semakin tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mereka.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil data kuesioner penelitian responden. Terdapat dua item pertanyaan terkait keakuratan aplikasi, yaitu: 1) Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah memberikan informasi yang akurat dan tepat dan 2) Saya

merasa aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) jarang terjadi *error* ketika digunakan. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 90% responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan keakuratan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sehingga tidak dapat memengaruhi kepuasan pengguna walaupun sekitar 10% responden memberikan tanggapan tidak setuju.

Meskipun begitu, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara keakuratan aplikasi dengan kepuasan pengguna.

4.8.3 Pengaruh Format Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel format (X3) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 3 diterima. Artinya, semakin menarik dan baik suatu format aplikasi, semakin tinggi kepuasan penggunanya. Tata letak dan desain visual yang baik membantu pengguna menemukan informasi dengan cepat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Irumas & Utamajaya, 2022). Desain yang menarik dan teks yang mudah dibaca juga berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi (Gobel *et al.*, 2022). Selain itu, penggunaan warna dan teks yang tepat

berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka (Sholihah & Indriyanti, 2022).

Berdasarkan hasil data kuesioner penelitian responden, terdapat empat item pertanyaan terkait format aplikasi, yaitu: 1) Tampilan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup menarik dan tidak membosankan, 2) Desain tampilan menu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tersusun dengan baik, 3) Saya merasa tampilan huruf pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup jelas dan terbaca, dan 4) Penggunaan warna yang ditampilkan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tepat. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 90% responden memberikan tanggapan setuju, sedangkan sekitar 10% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah menganggap format atau tampilan desain aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup menarik, tersusun dengan baik, jelas dan terbaca serta tepat, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara format aplikasi dengan kepuasan pengguna. Penelitian sejalan yang lain juga pernah dilakukan oleh Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menunjukkan jika format

aplikasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

4.8.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan penggunaan (X4) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 4 ditolak. Artinya, semakin tinggi kemudahan aplikasi yang diberikan, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO tidak akan semakin tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Bagus Satrio Arisoemaryo dan Rizki Tri Prasetio (2022) yang menunjukkan jika kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan bahwa semakin pengembang aplikasi JMO meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi maka semakin tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Penelitian sejalan yang lain juga pernah dilakukan oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022) yang menyatakan jika kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan pengguna sudah pandai dan terbiasa menggunakan teknologi seperti aplikasi JMO sehingga kemudahan penggunaan aplikasi tidak dapat berpengaruh secara signifikan.

Hal ini dapat dibuktikan dengan data kuesioner penelitian responden. Terdapat tiga item pertanyaan terkait kemudahan penggunaan aplikasi, yaitu: 1) Saya merasa petunjuk penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat fleksibel, 2) Saya dapat memahami cara menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan baik, dan 3) Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 97% responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sehingga tidak memengaruhi kepuasan pengguna walaupun sekitar 3% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Ini kemungkinan terjadi karena semakin mudah aplikasi tersebut digunakan tidak akan memengaruhi kepuasan pengguna.

Meskipun begitu, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara kemudahan penggunaan aplikasi dengan kepuasan pengguna.

4.8.5 Pengaruh Ketepatan Waktu Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel ketepatan waktu (X5) dan

kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 5 diterima. Artinya, semakin tepat dan cepat aplikasi dalam memberikan informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan aplikasi dalam menyampaikan informasi yang mereka butuhkan (Pujana *et al*., 2023). Pengguna cenderung lebih puas jika aplikasi memberikan informasi secara *real-time*, karena ini memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efisien (Putra & Prehanto, 2021). Selain itu, aplikasi yang menyediakan informasi yang *up-to-date* dengan cepat juga meningkatkan kepuasan pengguna, karena mereka mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Nopitasari & Suyatno, 2023).

Berdasarkan hasil data kuesioner penelitian responden, terdapat tiga item pertanyaan terkait ketepatan waktu aplikasi, yaitu: 1) Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) selalu terkini, 2) Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menampilkan informasi terbaru secara cepat, dan 3) Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan mudah. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 95% responden memberikan tanggapan setuju, sedangkan sekitar 5% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah menganggap

informasi yang disediakan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) selalu terkini, cepat prosesnya serta dapat diperoleh dengan mudah sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara ketepatan waktu aplikasi dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh Bagus Satrio Arisoemaryo dan Rizki Tri Prasetio (2022) yang menunjukkan jika ketepatan waktu aplikasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan hasil analisis mengenai bagaimana konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 diterima karena variabel konten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh aplikasi sangat penting bagi pengguna. Semakin berkualitas dan relevansi informasi yang diberikan oleh aplikasi untuk meningkatkan konten, semakin tinggi pula dampaknya terhadap kepuasan pengguna.
2. Hipotesis 2 ditolak karena variabel keakuratan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Ini kemungkinan disebabkan karena sekitar 90% peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan keakuratan aplikasi yang ada sehingga tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Hipotesis 3 diterima karena variabel format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tata letak dan desain visual yang diberikan oleh aplikasi sangat penting bagi pengguna. Semakin menarik dan baik suatu format aplikasi maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

4. Hipotesis 4 ditolak karena variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Ini kemungkinan disebabkan karena sekitar 97% peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi yang ada sehingga tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
5. Hipotesis 5 diterima karena variabel ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan dan kecepatan informasi yang diberikan oleh aplikasi sangat penting bagi pengguna. Semakin tepat dan cepat aplikasi dalam memberikan informasi, semakin tinggi juga kepuasan penggunanya.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penelitian menunjukkan bahwa variabel konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, rekomendasi penelitian dapat didasarkan pada hasil tersebut. Rekomendasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah konten. Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengguna yang tidak puas dengan konten yang disediakan oleh aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih optimal, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas dan relevansi informasi dalam aplikasi tersebut.

2. BPJS Ketenagakerjaan perlu mengurangi tingkat kesalahan atau *error* pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengguna yang merasa aplikasi JMO belum cukup akurat dan ini mengurangi kepuasan mereka. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya memperbaiki sistem informasi aplikasi agar lebih akurat dan tepat, guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.
3. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah format. Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengguna yang tidak puas dengan tampilan desain aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih optimal, BPJS Ketenegakerjaan perlu memperbaiki tampilan desain dan penggunaan warna dalam aplikasi, sehingga desainnya menjadi lebih menarik dan sesuai dengan harapan pengguna.
4. BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengguna merasa aplikasi JMO masih sulit digunakan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya memperbaiki kemudahan dan fleksibilitas aplikasi agar pengguna merasa lebih nyaman dan mudah saat menggunakannya.
5. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah ketepatan waktu. Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa masih ada beberapa responden yang tidak puas dengan ketepatan waktu informasi

yang disediakan oleh aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih optimal, BPJS Ketenagakerjaan perlu memastikan bahwa informasi disediakan dengan cepat dan selalu terkini, sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi.

Berdasarkan rekomendasi yang telah diuraikan sebelumnya mengenai masalah yang terjadi pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), berikut adalah rekomendasi tambahan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan perusahaan:

1. Evaluasi dan Peningkatan Infrastruktur Teknologi

   Pengeluaran untuk peningkatan infrastruktur teknologi dapat mengurangi biaya terkait gangguan sistem yang memerlukan perbaikan mendesak atau downtime. Infrastruktur yang stabil juga mengurangi biaya operasional yang tinggi akibat masalah teknis dan meminimalkan pendapatan yang tidak dapat diproses tepat waktu.

2. Audit dan Pemeliharaan Berkala

   Melakukan audit dan pemeliharaan secara berkala membantu dalam mendeteksi masalah sejak dini sebelum menjadi besar. Ini dapat mengurangi biaya perbaikan besar di masa depan dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan sistem yang lebih stabil, biaya terkait masalah aplikasi juga dapat dikurangi.

3. Perbaikan dan Pengembangan Aplikasi

   Investasi dalam perbaikan aplikasi dan pengembangan fitur baru dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi masalah yang

disebabkan oleh aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik. Ini membantu dalam mengontrol biaya terkait dengan penanganan keluhan. Dengan meningkatkan stabilitas dan fungsionalitas aplikasi, BPJS Ketenagakerjaan dapat mengurangi biaya terkait gangguan. Pengurangan masalah teknis berkontribusi pada kontrol biaya yang lebih baik dan pemanfaatan sumber daya yang lebih optimal yang dapat mendukung kesehatan finansial perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Aida, N. R. & Hardiyanto, S. (2021). Mengenal Apa Itu JMO (Jamsostek Mobile), Aplikasi Baru Pengganti BPJSTKU. Diakses dari: https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/14/083100565/mengenal-apa-itu-jmo-jamsostek-mobile-aplikasi-baru-pengganti-bpjstku

Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. Jurnal Sistem Cerdas, 6(1), 65-76.

Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice"), 11(3), 258-263.

Anwar, M. (2019). Dasar-dasar manajemen keuangan perusahaan. Prenada Media.

Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. (No Title).

Arikunto, S. (2016). Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Revisi). Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Arikunto. (2019). Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.

Arisoemaryo, B. S., & Prasetio, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika, 4(1), 110-117.

Armereo, C., Marzuki, A., & Seto, A. A. (2020). Manajemen Keuangan. Nusa Litera Inspirasi.

BPJS Ketenagakerjaan (2022). FORMULIR5 PENGAJUAN JHT. Diakses dari: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/formulir/FORMULIR5_PENGAJUAN_JHT.pdf

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Cara Klaim. Diakses dari: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/cara-klaim.html

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Diakses dari: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/

BPJS Ketenagakerjaan. (2022). Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO. Diakses dari: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/27780/Klaim-JHT-Melalui-Aplikasi-JMO

Chin, W., & Lee, M. (1999). On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument. ResearchGate, 17.

CNN Indonesia. (2020). Pemerintah Golongkan Wabah Corona sebagai Bencana Nonalam. Diakses dari: https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200311184040-20-482603/pemerintah-golongkan-wabah-corona-sebagai-bencana-nonalam

Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer, 12(2).

DataBPJS.com. (2024). Visi Dan Misi BPJS Ketenagakerjaan. Diakses dari: https://databpjs.com/visi-dan-misi-bpjs-ketenagakerjaan-terbaru.html

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. Journal of management information systems, 19(4), 9-30.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS quarterly, 259-274.

Durai, T., & Stella, G. (2019). Digital finance and its impact on financial inclusion. Journal of Emerging Technologies and Innovative Research, 6(1), 122-127.

Eksekutif, K. K. (1993). Sistem Informasi dan Perancangan.

European Commission. (2020). Overview of Digital Finance. Diakses tanggal 20 Februari 2024. https://finance.ec.europa.eu/digital-finance/overview-digital-finance_en

Facebook. (2021). Makna Logo BPJS Ketenagakerjaan. Diakses dari: https://id-id.facebook.com/notes/bpjs-ketenagakerjaan/makna-logo-baru-bpjs-ketenagakerjaan/614747051943092

Febriana, D., & Arief, Y. (2017). Pengujian Pecking Order Theory di Indonesia. Management Analysis Journal, 6(2), 154-165.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. Journal of Marketing, 60(4), 7–18. https://doi.org/10.2307/1251898

Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). Jurnal Administrasi Bisnis, 38(1), 125–132. http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1491/1869.

Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS, 25.

Gibson, James L, John M.Ivancevich, James H. Donnelly and Robert Konopaske. 2012. Organizatons Behavior, Structure, Processes:Fourteenth Edition. New York: Mc-Graw Hill Education.

Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. Diffusion: Journal of Systems and Information Technology, 2(2), 13-19.

Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. Journal of Business Economics, 87, 537-580.

Hamrul, H. (2022). Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning di Masa Pandemi Covid-19. Journal of Computer and Information System (J-CIS), 5(1), 13-24.

Handayani, R. (2020). Metodologi penelitian sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

Handayaningrat, S. (2011). Government Administration in National Development. Jakarta: Mount Agung.

Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. Universitas Esa Unggul, 25(15).

Insap, S. (2009). Interaksi Manusia dan Komputer. Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Irfani, A. S. (2020). Manajemen Keuangan dan Bisnis; Teori dan Aplikasi. Gramedia Pustaka Utama.

Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. Journal of Computer System and Informatics (JoSYC), 4(1), 101-108.

Isnaini, M., Marta, R. F., Septiarysa, L., Atmadja, V., & Michelle, M. (2021). Determinan Karakteristik Konten dan Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Travelation. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 25(2), 237. https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3961

Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing

Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 3(4), 36-44.

Jatmiko, D. P. (2017). Pengantar Manajemen Keuangan: Diandra Kreatif. Diandra kreatif.

Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset, 235.

Kertonegoro, S. (1987). Jaminan Sosial: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia. Mutiara Sumber Widya.

Kiasati, A. I., & Zulaikha, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi, 7(2), 175-188.

Kotler, Philip. dan Armstrong, Gary. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: PT. Macan Jaya Cemerlang

Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 8(1), 181–198. https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787

KUSRIANAWATI, Y. (2015). Analisis Sistem Informasi Pariwisata Menggunakan Metode Modified End User Computing Satisfaction (EUCS) Studi Kasus Pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Ponorogo (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Lawrence Neuman, W. (2014). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches.

Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). Gorontalo: Ideas Publishing, 1-73.

Manita, R. J., & Wahyuni, S. (2020). Peran Instrumen Eucs (End User Computing Satisfaction) Sebagai Assesment Tools System Informasi Dari Perpektif Gender Pengguna Perpustakaan. Maktabatuna, 2(2), 173-186.

Manyika, J., Lund, S., Singer, M., White, O., & Berry, C. (2016). Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies. McKinsey Global Institute, 1-15.

Margaretha, N. A. (2023). Manajemen Teaching Factory dalam Pembekalan Hard Skill Siswa SMK Plus NU Sidoarjo (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).

Martono, N. (2010). Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis). RajaGrafindo Persada.

McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. Information Resources Management Journal (IRMJ), 16(1), 24-45.

McKinsey Global Institute. (2016). Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies.

Moleong, L. (2010). Metode peneltian. Jakarta: Rineka Cipta.

Nisa, J. K., Lakepo, A. F., Kaluku, M. R. A., & Padiku, I. R. (2023). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ILANG JARINGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING

SATISFACTION) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIKA. Diffusion: Journal of Systems and Information Technology, 3(2), 45-52.

Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 4(3), 9-20.

Novita, D. (2020). Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 7(1), 29-41.

Nurdiana, S., & Irmalis, A. (2022). ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN ACEH USING END USER COMPUTING SATISFACTION. International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS), 2(5), 869-876.

Nurdiansyah, H. Robbi Saepul Rahman. 2019. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Diandra Kreatif.

Oktafia, I., & Sawitri, D. K. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Zenbot pada Aplikasi Zenius di Surabaya Berdasarkan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). MERDEKA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(2), 316-328.

Pamjaki. 2014. Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan Bagian B. Jakarta Pemerintah Republik Indonesia. 2008. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Jakarta (ID): Sekretariat Negara

PBI (2018), Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Lembaga Penjaminan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika), 12(1), 57-66.

Purwandani, I. (2018). Analisa tingkat kepuasan pengguna elearning menggunakan eucs dan model delone and mclean. Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 4(2), 99-106.

Putra, M. R. S., & Prasetyo, E. (2020). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo. JURNAL EKUIVALENSI, 6(2), 342-356.

Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End

User Computing Satisfaction (EUCS). Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 2(4), 19-26.

Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction: Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto. Journal of Information System Management (JOISM), 3(1), 1-7.

Ramli, Y. (2020). Adopting Digital Payment based on the Features and Benefits provided by the Application. European Journal of Business and Management Research, 5(3).

Rinjani, A. D. A., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana menggunakan metode eucs dan ipa. Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 10(2), 123-136.

Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide. Qualitative research in psychology, 11(1), 25-41.

Sanjaya, Wina. (2015). *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Sanusi, A. (2014). Metodologi penelitian bisnis.

Saputra, R., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 4(2), 792-802.

Saputri, Angelina Iskandar. (2022). *Dampak Fenomena Covid-19: Globalisasi dan Ekonomi Politik Indonesia*. Diakses dari:

https://retizen.te.co.id/posts/21114/dampak-fenomena-covid-19-globalisasi-dan-ekonomi-politik-indonesia

Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. Journal of Information Systems and Informatics, 2(1), 154-162.

Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2020). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB. Diakses dari: https://covid19.go.id/p/regulasi/pp-no-21-tahun-2020-tentang-psbb-dalam-rangka-penanganan-covid-19

Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2(2), 162-175.

Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 3(3), 102-109.

Sianturi, N. M., & Purba, D. (2021). Analisa Laporan Keuangan Untuk Teknik dan Ekonomi. Penerbit NEM.

Siregar, Syofian. 2017. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, PT.Bumi Aksara, Jakarta.

Slovin, E. (1960). Slovin's formula for sampling technique. Retrieved on February, 13, 2013.

Soeharto, I. (2001). Manajemen Proyek Jilid dua. Jakarta: Edisi Kedua Penerbit Erlangga.

Standing, G. (2000). Unemployment and income security. ILO.

Sudibyo, H. (2017). Analisis tingkat kepuasan pengguna pada penerapan sistem informasi pendidikan (DAPODIKMEN)(Studi Kasus: dindikbudpora Kabupaten Purworejo). Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika, 4(1), 57-71.

Sugandi, M. A., & Halim, R. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. SISTEMASI, 9(1), 143-154.

Sugiyono, D. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta. Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment.

Sugiyono, P. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods). Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian…. In Bandung: Alfabeta Cv.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. W. (2016). Kupas tuntas penelitian akuntansi dengan SPSS.

Suprananto, K. (2012). Pengukuran dan penilaian pendidikan. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.

Suprapta, K. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS. Jurnal Sistem dan Informatika (JSI), 13(1), 6-11.

Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran end-user computing satisfaction atas penggunaan sistem informasi akademik. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 9(1), 41357.

The World Bank. (2014). *Digital Finance:Empowering the Poor via New Technologies*. Diakses tanggal 20 Februari 2024. https://www.worldbank.org/en/news/feature/2014/04/10/digital-finance-empowering-poor-new-technologies

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen)(Semester II).

Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Sebatik, 25(2), 598-603.

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS quarterly, 157-178.

Waluyo, R. (2021). Analysis of the satisfaction of village financial system users using the EUCS method in Purbalingga. JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi), 8(3), 1638-1650.

Wijaya, D. (2017). Manajemen keuangan konsep dan penerapannya. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wiranda, A. D., & Fahlevi, I. (2022). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 6(2), 2001-2008.

Wiratna, S. V. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.

Zahra, F. A., & Putra, R. A. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati). In Buku Prosiding Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO) (pp. 18-23).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I

Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya adalah mahasiswa S1 Reguler Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Magang sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1. Saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan mengenai **"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Digital Finance* Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta"**. Bapak/Ibu, Saudara/i merupakan responden yang tepat dan terpilih, sehingga saya sangat mengharapkan partisipasi Anda dengan mengisi kuesioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Saya mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan karena disini tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban Anda akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda.

Semoga atas partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i dapat bermanfaat dalam penelitian ini demi tercapainya kepentingan tujuan ini dilakukan. Jika ada yang kurang dipahami atau ditanyakan lebih lanjut mengenai kuesioner penelitian ini, silahkan menghubungi saya melalui *e-mail*: 20311277@students.uii.ac.id

Atas ketersediaan dan partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti,

Zahra Dyah Kumala Putri

I. Karakteristik Responden

Nama / Inisial :

Usia : ( ) 18-25 tahun

( ) 26-33 tahun

( ) 34-41 tahun

( ) 42-49 tahun

( ) > 50 tahun

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki

( ) Perempuan

Domisili Kab/Kota Yogyakarta : ( ) Kota Yogyakarta

( ) Kab. Sleman

( ) Kab. Gunung Kidul

( ) Kab. Kulon Progo

( ) Kab. Bantul

Apakah Anda merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan?

( ) Ya

( ) Tidak

Apakah Anda menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)?

( ) Ya

( ) Tidak

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban yang Bapak/Ibu, Saudara/i anggap tepat saat ini:

Angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS)

Angka 3 menunjukkan Setuju (S)

Angka 4 menunjukkan Sangat Setuju (SS)

4. ***Content*** **(Isi atau Konten)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Informasi mengenai Jaminan Hari Tua (JHT) yang diberikan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memenuhi kebutuhan saya				
2	Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) mudah dipahami dan jelas				
3	Saya merasa informasi yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) berguna bagi saya				

5. ***Accuracy*** **(Keakuratan)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah memberikan informasi yang akurat dan tepat				
2	Saya merasa aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) jarang terjadi *error* ketika digunakan				

6. ***Format*** **(Format atau Bentuk)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Tampilan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup menarik dan tidak membosankan				
2	Desain tampilan menu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tersusun dengan baik				
3	Saya merasa tampilan huruf pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) cukup jelas dan terbaca				
4	Penggunaan warna yang ditampilkan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah tepat				

7. ***Ease of Use*** **(Kemudahan Penggunaan)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Saya merasa petunjuk penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat fleksibel				

2	Saya dapat memahami cara menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan baik				
3	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dapat diakses dimana saja dan kapan saja				

8. ***Timeliness*** **(Ketepatan Waktu)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Informasi yang tersedia dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) selalu terkini				
2	Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) menampilkan informasi terbaru secara cepat				
3	Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan mudah				

9. ***User Satisfaction*** **(Kepuasan Pengguna)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Saya merasa puas dengan layanan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)				
2	Saya merasa kualitas layanan yang diberikan dalam aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sudah sesuai kebutuhan				
3	Kualitas pelayanan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sangat bermanfaat bagi saya				

Lampiran II

Tabulasi Data Jawaban Responden

1. Variabel Konten (X1)

Responden	Konten (X1)			
	C1	C2	C3	Skor Total
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	2	4	10
10	4	3	4	11
11	3	4	3	10
12	3	4	3	10
13	4	4	3	11
14	4	4	3	11
15	3	4	3	10
16	4	3	4	11
17	4	4	3	11
18	4	3	4	11
19	4	3	4	11
20	3	3	3	9
21	3	3	4	10
22	4	3	3	10
23	3	4	3	10
24	3	4	3	10
25	3	4	3	10
26	3	4	3	10
27	3	4	3	10
28	3	4	3	10
29	3	4	3	10
30	3	3	3	9
31	3	4	3	10
32	4	4	3	11

33	3	3	4	10
34	4	3	3	10
35	4	3	3	10
36	4	3	3	10
37	4	3	4	11
38	3	3	4	10
39	3	3	4	10
40	4	4	3	11
41	4	4	3	11
42	4	3	4	11
43	3	4	3	10
44	4	4	4	12
45	4	3	4	11
46	3	4	4	11
47	4	4	3	11
48	4	4	4	12
49	3	4	3	10
50	3	4	4	11
51	3	4	4	11
52	3	4	4	11
53	3	4	4	11
54	4	4	3	11
55	3	4	3	10
56	4	3	3	10
57	4	3	3	10
58	3	4	4	11
59	4	3	3	10
60	4	3	3	10
61	3	4	4	11
62	4	3	3	10
63	3	3	4	10
64	4	3	4	11
65	3	4	4	11
66	4	4	4	12
67	4	3	4	11
68	3	2	3	8
69	2	4	3	9
70	3	4	4	11
71	4	3	4	11

72	3	4	3	10
73	4	3	3	10
74	3	3	4	10
75	4	4	3	11
76	4	4	3	11
77	3	3	4	10
78	4	3	4	11
79	4	3	3	10
80	4	3	4	11
81	4	3	4	11
82	4	3	4	11
83	3	3	4	10
84	4	4	3	11
85	3	4	3	10
86	4	3	4	11
87	4	4	3	11
88	4	4	3	11
89	3	4	3	10
90	3	4	3	10
91	4	4	3	11
92	3	4	4	11
93	4	3	3	10
94	4	3	4	11
95	4	4	3	11
96	3	3	4	10
97	3	3	3	9
98	3	4	4	11
99	4	3	3	10
100	4	4	3	11

2. Variabel Keakuratan (X2)

Responden	Keakuratan (X2)		
	A1	A2	Skor Total
1	3	3	6
2	3	2	5
3	3	2	5
4	3	4	7

5	4	2	6
6	3	3	6
7	4	3	7
8	4	4	8
9	4	4	8
10	3	4	7
11	4	3	7
12	4	4	8
13	4	3	7
14	4	3	7
15	4	3	7
16	3	4	7
17	4	3	7
18	4	3	7
19	4	3	7
20	4	3	7
21	3	3	6
22	4	4	8
23	4	4	8
24	3	4	7
25	4	3	7
26	4	3	7
27	4	3	7
28	4	3	7
29	4	3	7
30	4	3	7
31	4	3	7
32	3	3	6
33	4	3	7
34	4	2	6
35	3	2	5
36	4	4	8
37	3	3	6
38	4	3	7
39	3	4	7
40	4	3	7
41	4	3	7
42	4	3	7
43	3	4	7

44	3	3	6
45	3	3	6
46	3	4	7
47	4	2	6
48	3	3	6
49	3	2	5
50	3	1	4
51	3	1	4
52	3	1	4
53	3	1	4
54	3	1	4
55	3	4	7
56	4	3	7
57	4	3	7
58	3	4	7
59	4	3	7
60	4	3	7
61	3	4	7
62	3	4	7
63	3	3	6
64	4	4	8
65	4	4	8
66	3	4	7
67	3	4	7
68	3	4	7
69	4	4	8
70	3	3	6
71	3	4	7
72	3	4	7
73	4	2	6
74	4	4	8
75	4	4	8
76	4	2	6
77	3	3	6
78	3	4	7
79	4	3	7
80	4	4	8
81	3	3	6
82	3	3	6

83	2	3	5
84	4	2	6
85	4	4	8
86	3	3	6
87	3	3	6
88	3	3	6
89	3	4	7
90	3	3	6
91	3	4	7
92	4	3	7
93	3	4	7
94	3	3	6
95	4	3	7
96	3	4	7
97	3	2	5
98	3	2	5
99	3	1	4
100	3	3	6

3. Variabel Format (X3)

Responden	Format (X3)				
	F1	F2	F3	F4	Skor Total
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	2	11
4	4	3	4	4	15
5	3	2	3	3	11
6	3	3	3	3	12
7	2	2	2	4	10
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	2	14
10	3	4	4	3	14
11	3	4	4	3	14
12	3	4	3	4	14
13	4	4	3	4	15
14	3	4	3	4	14
15	4	3	4	3	14

16	3	3	4	3	13
17	3	4	3	4	14
18	3	4	3	4	14
19	4	3	4	3	14
20	3	4	3	3	13
21	4	3	4	3	14
22	3	4	3	3	13
23	3	4	3	3	13
24	4	3	4	3	14
25	4	3	4	3	14
26	4	3	4	3	14
27	4	3	4	3	14
28	4	4	3	3	14
29	4	3	3	3	13
30	3	4	4	3	14
31	3	4	4	3	14
32	4	3	3	4	14
33	4	3	3	4	14
34	3	3	4	3	13
35	4	4	3	4	15
36	3	3	4	3	13
37	4	3	3	3	13
38	4	3	4	4	15
39	3	4	4	4	15
40	3	4	3	4	14
41	3	4	3	4	14
42	3	4	3	4	14
43	4	3	4	3	14
44	3	3	4	3	13
45	4	3	4	3	14
46	3	4	3	4	14
47	3	4	4	3	14
48	4	4	3	4	15
49	3	4	4	3	14
50	2	4	3	3	12
51	2	4	3	3	12
52	2	4	3	3	12
53	2	4	3	3	12
54	2	4	3	3	12

55	3	4	4	3	14
56	4	4	3	4	15
57	4	4	3	4	15
58	3	3	4	3	13
59	4	3	3	4	14
60	3	3	4	4	14
61	3	4	4	3	14
62	4	3	3	4	14
63	4	4	3	3	14
64	3	3	4	3	13
65	3	3	4	4	14
66	4	2	3	4	13
67	4	3	4	4	15
68	2	3	3	4	12
69	3	4	3	3	13
70	4	4	4	3	15
71	3	4	4	4	15
72	4	4	4	3	15
73	3	3	4	2	12
74	2	2	3	2	9
75	2	3	3	3	11
76	3	3	4	2	12
77	2	3	3	4	12
78	3	4	4	3	14
79	4	4	3	4	15
80	3	4	3	3	13
81	4	3	3	4	14
82	4	3	3	4	14
83	4	4	3	2	13
84	3	3	4	4	14
85	4	3	3	2	12
86	4	4	4	3	15
87	4	4	3	4	15
88	4	4	4	3	15
89	4	3	3	4	14
90	4	3	4	3	14
91	1	2	3	2	8
92	1	2	2	2	7
93	3	4	3	3	13

94	1	3	2	2	8
95	2	3	3	4	12
96	2	3	2	4	11
97	1	3	3	2	9
98	3	3	3	3	12
99	2	3	4	2	11
100	3	4	3	3	13

4. Variabel Kemudahan Penggunaan (X4)

Responden	Kemudahan Penggunaan (X4)			
	EOU1	EOU2	EOU3	Skor Total
1	3	3	3	9
2	3	3	4	10
3	2	3	2	7
4	4	4	4	12
5	3	4	4	11
6	3	3	3	9
7	2	2	4	8
8	4	4	4	12
9	4	2	4	10
10	3	4	4	11
11	4	3	4	11
12	3	4	4	11
13	3	4	3	10
14	3	4	3	10
15	4	3	4	11
16	4	3	4	11
17	4	3	4	11
18	3	4	3	10
19	3	4	3	10
20	4	3	3	10
21	3	3	3	9
22	4	4	3	11
23	4	4	3	11
24	4	3	3	10
25	4	3	3	10
26	4	3	4	11

27	4	3	4	11
28	4	3	4	11
29	4	3	4	11
30	4	3	3	10
31	4	4	4	12
32	3	3	4	10
33	4	3	4	11
34	4	3	3	10
35	3	3	3	9
36	4	4	4	12
37	3	4	3	10
38	3	4	3	10
39	4	3	3	10
40	4	3	4	11
41	4	3	4	11
42	4	3	4	11
43	4	3	4	11
44	4	3	4	11
45	3	4	3	10
46	4	3	4	11
47	3	4	4	11
48	3	4	4	11
49	4	3	4	11
50	4	4	4	12
51	4	3	4	11
52	4	3	4	11
53	4	3	4	11
54	4	3	4	11
55	4	4	3	11
56	3	3	4	10
57	3	3	4	10
58	4	4	3	11
59	3	3	4	10
60	3	4	3	10
61	3	4	4	11
62	3	3	4	10
63	4	3	3	10
64	4	4	3	11
65	3	4	4	11

66	3	4	4	11
67	3	4	4	11
68	3	4	4	11
69	4	3	4	11
70	3	3	4	10
71	4	4	3	11
72	4	4	4	12
73	3	3	4	10
74	4	4	3	11
75	4	3	4	11
76	4	4	3	11
77	2	4	4	10
78	4	3	4	11
79	3	3	4	10
80	4	3	4	11
81	4	3	4	11
82	4	3	4	11
83	4	4	3	11
84	3	4	4	11
85	2	4	4	10
86	3	3	4	10
87	4	3	4	11
88	3	4	4	11
89	4	4	3	11
90	3	4	3	10
91	3	4	4	11
92	3	4	4	11
93	4	4	4	12
94	4	3	4	11
95	4	3	3	10
96	4	3	4	11
97	4	3	4	11
98	4	3	4	11
99	4	4	3	11
100	4	4	4	12

5. Variabel Ketepatan Waktu (X5)

Responden	Ketepatan Waktu (X5)			
	T1	T2	T3	Skor Total
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	3	3	2	8
4	3	3	2	8
5	4	4	3	11
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	4	4	2	10
10	4	4	4	12
11	3	4	4	11
12	3	3	4	10
13	3	4	3	10
14	4	3	4	11
15	3	4	3	10
16	4	3	4	11
17	3	4	3	10
18	3	4	3	10
19	4	3	4	11
20	3	4	4	11
21	4	4	3	11
22	3	3	4	10
23	4	3	3	10
24	4	4	3	11
25	4	4	3	11
26	3	4	3	10
27	3	4	3	10
28	3	4	3	10
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	4	3	4	11
32	3	4	3	10
33	3	4	3	10
34	4	4	3	11
35	4	3	4	11
36	3	4	3	10
37	4	4	3	11

38	3	4	4	11
39	4	3	3	10
40	4	4	3	11
41	3	4	3	10
42	3	4	3	10
43	4	3	4	11
44	4	4	3	11
45	4	3	4	11
46	3	3	4	10
47	3	4	4	11
48	3	4	4	11
49	3	3	3	9
50	2	2	3	7
51	2	2	4	8
52	2	1	3	6
53	2	1	3	6
54	2	1	4	7
55	4	4	3	11
56	3	4	4	11
57	3	4	4	11
58	4	3	3	10
59	4	3	4	11
60	3	4	3	10
61	3	4	4	11
62	3	4	3	10
63	4	3	3	10
64	3	3	4	10
65	4	3	4	11
66	3	4	3	10
67	3	4	4	11
68	4	3	4	11
69	4	3	4	11
70	4	3	4	11
71	4	4	4	12
72	3	3	4	10
73	4	4	3	11
74	4	3	3	10
75	4	3	3	10
76	3	3	4	10

77	3	4	4	11
78	3	3	4	10
79	3	3	2	8
80	4	3	4	11
81	3	4	4	11
82	3	3	4	10
83	4	4	3	11
84	2	4	4	10
85	3	4	4	11
86	4	3	4	11
87	4	3	4	11
88	3	4	4	11
89	4	4	4	12
90	4	3	3	10
91	3	4	4	11
92	4	3	4	11
93	4	4	3	11
94	3	3	3	9
95	3	3	4	10
96	4	4	3	11
97	3	3	3	9
98	3	3	3	9
99	3	3	4	10
100	3	4	3	10

6. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Responden	Kepuasan Pengguna (Y)			
	Y.1	**Y.2**	**Y.3**	**Skor Total**
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	2	2	3	7
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	4	2	4	10

10	4	4	3	11
11	4	3	4	11
12	3	4	3	10
13	4	4	3	11
14	3	4	3	10
15	4	3	4	11
16	3	4	3	10
17	3	4	3	10
18	4	3	4	11
19	4	3	4	11
20	3	3	4	10
21	4	3	4	11
22	4	3	3	10
23	4	3	3	10
24	3	4	3	10
25	4	3	3	10
26	4	3	4	11
27	4	3	4	11
28	4	3	4	11
29	4	4	4	12
30	3	4	3	10
31	3	3	4	10
32	4	3	3	10
33	3	4	3	10
34	3	3	4	10
35	4	4	3	11
36	4	3	4	11
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	4	3	3	10
40	3	3	4	10
41	3	4	3	10
42	4	3	4	11
43	3	4	3	10
44	3	4	3	10
45	3	4	4	11
46	4	3	4	11
47	3	3	3	9
48	4	3	4	11

49	3	4	4	11
50	4	3	4	11
51	3	3	4	10
52	3	4	3	10
53	3	4	4	11
54	3	3	3	9
55	4	3	4	11
56	3	3	4	10
57	3	4	3	10
58	4	3	4	11
59	3	3	4	10
60	4	3	3	10
61	3	3	3	9
62	3	4	3	10
63	4	3	4	11
64	4	4	3	11
65	3	4	4	11
66	3	4	3	10
67	3	4	4	11
68	4	3	3	10
69	3	3	4	10
70	4	3	4	11
71	3	3	4	10
72	4	4	4	12
73	3	3	4	10
74	4	4	3	11
75	4	2	4	10
76	3	4	4	11
77	3	4	3	10
78	4	3	4	11
79	4	3	3	10
80	3	3	4	10
81	3	4	4	11
82	3	3	4	10
83	4	2	3	9
84	3	3	3	9
85	4	3	3	10
86	4	3	4	11
87	4	3	3	10

88	3	4	4	11
89	3	3	4	10
90	4	3	3	10
91	4	4	3	11
92	4	3	3	10
93	4	4	4	12
94	4	3	4	11
95	4	4	4	12
96	4	3	3	10
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	3	4	11
100	4	3	3	10

Lampiran III

Hasil Uji SPSS

Correlations

Correlations

		C1	C2	C3	TOTAL.C
C1	Pearson Correlation	1	.766**	.547**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
C2	Pearson Correlation	.766**	1	.660**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
C3	Pearson Correlation	.547**	.660**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL.C	Pearson Correlation	.887**	.908**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		A1	A2	TOTAL.A
A1	Pearson Correlation	1	.619**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.619**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL.A	Pearson Correlation	.905**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Correlations

		F1	F2	F3	F4	TOTAL.F
F1	Pearson Correlation	1	.775**	.718**	.779**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
F2	Pearson Correlation	.775**	1	.710**	.614**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
F3	Pearson Correlation	.718**	.710**	1	.673**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
F4	Pearson Correlation	.779**	.614**	.673**	1	.851**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL.F	Pearson Correlation	.918**	.888**	.882**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		EOU1	EOU2	EOU3	TOTAL.EOU
EOU1	Pearson Correlation	1	.471**	.699**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
EOU2	Pearson Correlation	.471**	1	.542**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
EOU3	Pearson Correlation	.699**	.542**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL.EOU	Pearson Correlation	.873**	.774**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		T1	T2	T3	TOTAL.T
T1	Pearson Correlation	1	.658**	.691**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	.658**	1	.668**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	.691**	.668**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL.T	Pearson Correlation	.890**	.863**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.669**	.601**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.669**	1	.754**	.908**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.601**	.754**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.866**	.908**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=C1 C2 C3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	2

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=A1 A2
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=F1 F2 F3 F4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=EOU1 EOU2 EOU3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=T1 T2 T3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.58773657
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.058
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.123	.270		-.455	.650		
	Konten	.379	.062	.359	6.106	.000	.265	3.780
	Keakuratan	-.157	.105	-.119	-1.494	.139	.145	6.904
	Format	.377	.049	.534	7.682	.000	.189	5.285
	Kemudahan Penggunaan	.058	.073	.055	.795	.428	.194	5.157
	Ketepatan Waktu	.196	.065	.193	3.017	.003	.223	4.475

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Regression

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.956[a]	.914	.910	.60317	1.927

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Regression

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.433	.152		2.855	.005
	Konten	.048	.035	.270	1.381	.171
	Keakuratan	.001	.059	.006	.021	.983
	Format	.025	.028	.209	.903	.369
	Kemudahan Penggunaan	-.074	.041	-.408	-1.786	.077
	Ketepatan Waktu	-.002	.036	-.013	-.059	.953

a. Dependent Variable: ABS_1

Regression

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.123	.270		-.455	.650
	Konten	.379	.062	.359	6.106	.000
	Keakuratan	-.157	.105	-.119	-1.494	.139
	Format	.377	.049	.534	7.682	.000
	Kemudahan Penggunaan	.058	.073	.055	.795	.428
	Ketepatan Waktu	.196	.065	.193	3.017	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956[a]	.914	.910	.60317

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan

Regression

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.312	5	72.862	200.277	.000[b]
	Residual	34.198	94	.364		
	Total	398.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, Keakuratan

Lampiran IV

Catatan Lapangan

Nama : Ayu Indrariani

Jabatan : *Customer Service Officer* (CSO)

Waktu : 17 Mei 2023

Zahra	Ayu Indrariani (CSO)
"Perkenalkan saya Zahra Dyah Kumala Putri dari Universitas Islam Indonesia izin wawancara dengan mbak ayu terkait topik penelitian yang saya ambil untuk tugas akhir saya. Apakah mbak bersedia?"	"Iya bersedia, silahkan Zahra."
"Begini Mbak, saya ingin bertanya mengenai bagaimana proses atau alur dari pengajuan klaim dari sisi internal atau perusahaan biar bisa sampai masuk ke rekening peserta masing-masing?"	"Oke, dari setelah peserta berhasil melakukan pengajuan klaim JHT, pihak BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan jadwal wawancara secara *online* yang dikirimkan melalui email masing-masing peserta."
"Apakah penjadwalan dari pihak BPJS itu dilakukan secara manual?"	"Kalau jadwal wawancara itu sudah otomatis dari sistem yang mengatur jadwal tersebut."
"Kalau boleh tau wawancaranya melalui apa ya, Mbak?"	"Biasanya wawancaranya dilakukan melalui video call dengan petugas Customer Service Officer (CSO)."
"Wawancaranya seperti apa ya, Mbak?"	"Petugas CSO biasanya akan melakukan verifikasi data dengan

	menanyakan dokumen-dokumen persyaratan pengajuan klaim serta sebab klaim untuk validitas data.”
“Setelah selesai wawancara selesai, apa langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan?”	“Setelah wawancara selesai, petugas CSO akan mengajukan penerimaan klaim ke kepala bidang keuangan untuk tindak lanjut persetujuan dan konfirmasi pembayaran klaim. Setelah dikonfirmasi atau disetujui oleh kepala bidang keuangan maka pembayaran JHT akan diproses secepatnya.”
“Itu butuh waktu berapa lama ya Mbak biar saldo JHT itu sampai ke rekening peserta?”	“Proses tersebut membutuhkan waktu 5 hari kerja. 5 hari tersebut tidak termasuk hari libur.”
“Oh … berarti hari libur tidak dihitung dalam proses itu ya, Mbak?”	“Iya, hanya hari kerja saja yaitu senin sampai jumat.”
“Baik, Mbak, mungkin itu saja yang ingin saya tanyakan kepada mbak ayu. Terima kasih mbak sudah meluangkan waktunya untuk wawancara singkat ini.”	“Iya sama-sama Zahra.”

Lampiran V

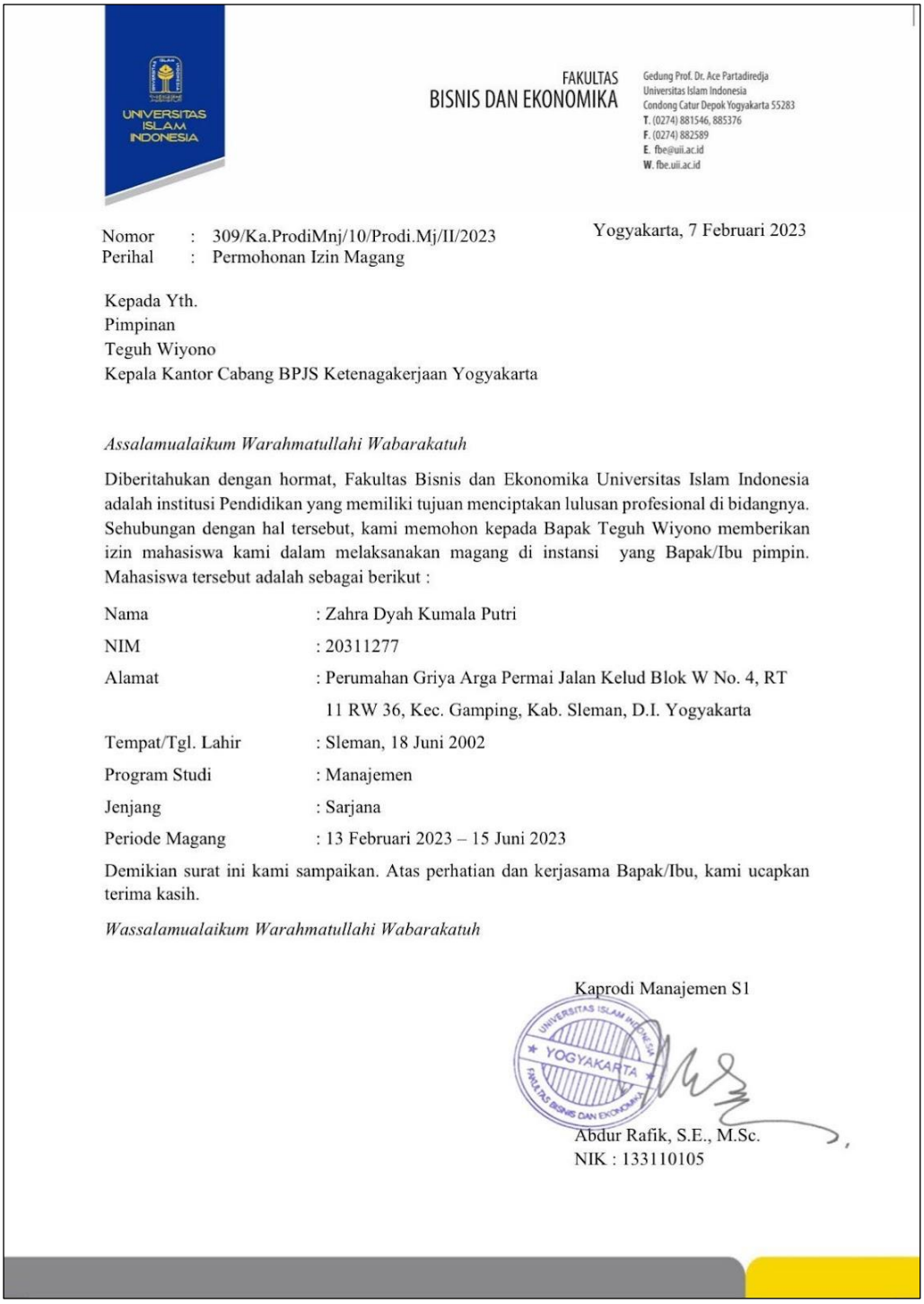
Dokumentasi



(Wawancara dengan *Customer Service Officer*, 2023)

Lampiran VI

Surat Izin Magang dari Perguruan Tinggi



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 309/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023
Perihal : Permohonan Izin Magang

Yogyakarta, 7 Februari 2023

Kepada Yth.
Pimpinan
Teguh Wiyono
Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak Teguh Wiyono memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama	: Zahra Dyah Kumala Putri
NIM	: 20311277
Alamat	: Perumahan Griya Arga Permai Jalan Kelud Blok W No. 4, RT 11 RW 36, Kec. Gamping, Kab. Sleman, D.I. Yogyakarta
Tempat/Tgl. Lahir	: Sleman, 18 Juni 2002
Program Studi	: Manajemen
Jenjang	: Sarjana
Periode Magang	: 13 Februari 2023 – 15 Juni 2023

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

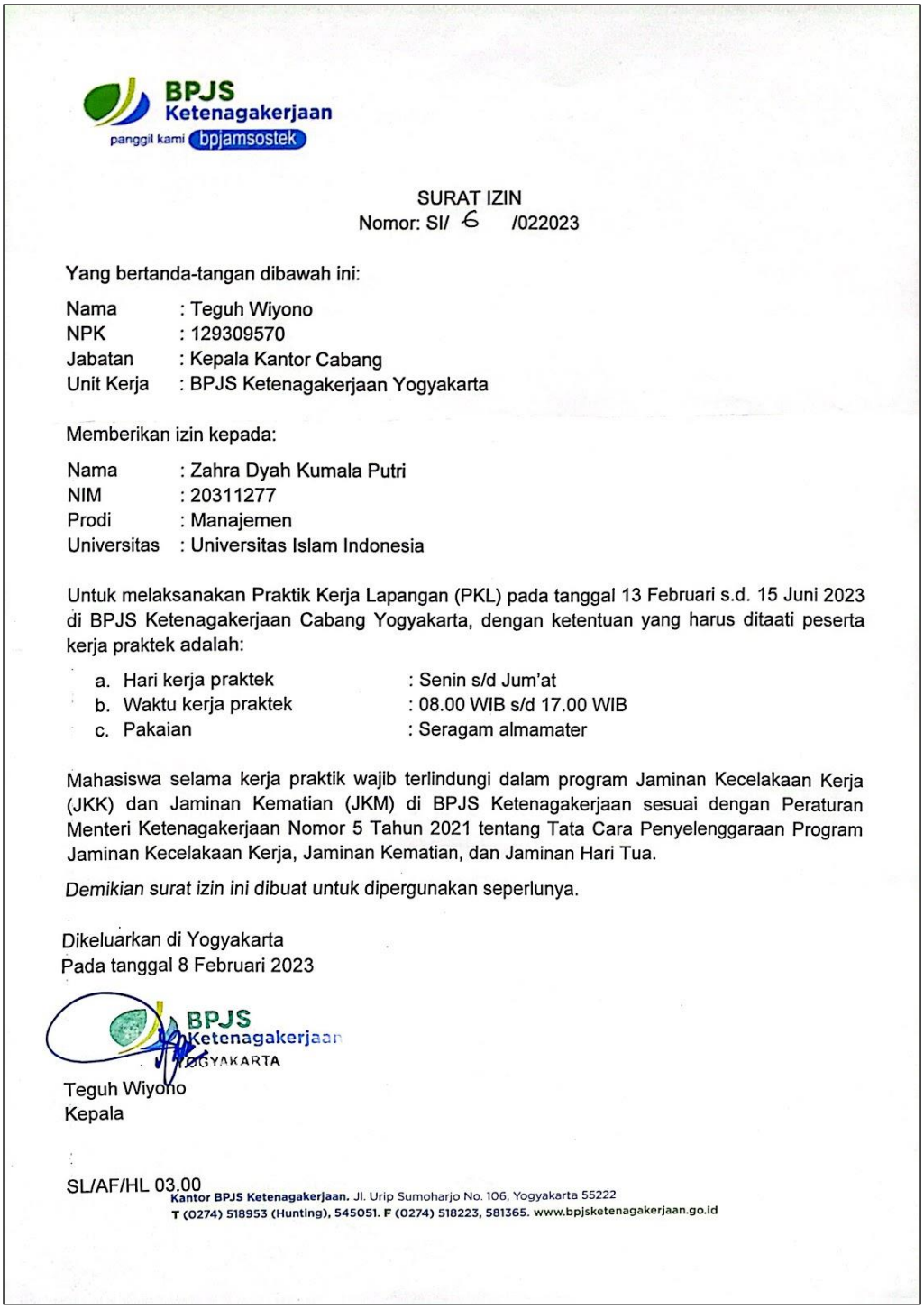
Kaprodi Manajemen S1

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
NIK : 133110105

Lampiran VII

Surat Penerimaan Mahasiswa Magang



BPJS Ketenagakerjaan
panggil kami bpjamsostek

SURAT IZIN
Nomor: SI/ 6 /022023

Yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Teguh Wiyono
NPK : 129309570
Jabatan : Kepala Kantor Cabang
Unit Kerja : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

Memberikan izin kepada:

Nama : Zahra Dyah Kumala Putri
NIM : 20311277
Prodi : Manajemen
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 13 Februari s.d. 15 Juni 2023 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, dengan ketentuan yang harus ditaati peserta kerja praktek adalah:

a. Hari kerja praktek : Senin s/d Jum'at
b. Waktu kerja praktek : 08.00 WIB s/d 17.00 WIB
c. Pakaian : Seragam almamater

Mahasiswa selama kerja praktik wajib terlindungi dalam program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) di BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 8 Februari 2023

BPJS Ketenagakerjaan
YOGYAKARTA

Teguh Wiyono
Kepala

SL/AF/HL 03.00

Kantor BPJS Ketenagakerjaan. Jl. Urip Sumoharjo No. 106, Yogyakarta 55222
T (0274) 518953 (Hunting), 545051. F (0274) 518223, 581365. www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran VIII

Sertifikat Magang



BPJS Ketenagakerjaan

SERTIFIKAT

Nomor: SERT/22/062023

Diberikan Kepada:

Nama : Zahra Dyah Kumala Putri
Institusi : Universitas Islam Indonesia

Atas peran serta dalam pelaksanaan
Praktek Kerja Lapangan di Lembaga Kami
Yang dilaksanakan pada bulan
13 Februari - 15 Juni 2023
Dengan Predikat: Sangat Baik (A)

Yogyakarta, 19 Juni 2023

Teguh Wiyono
Kepala Kantor Cabang

Lampiran IX

Laporan Kegiatan Harian Magang

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Februari 2023

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Zahra Dyah Kumala Putri
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	13-02-2023	6 jam	Pengenalan akun perusahaan dan program jaminan	
2	14-02-2023	5 jam	Pelayanan pengajuan klaim JHT online	
3	15-02-2023	6 jam	Pengunduhan data peserta BPJS ke database klaim	
4	16-02-2023	6 jam	Update database klaim JHT	
5	17-02-2023	5 jam	Validasi data peserta BPJS	
6	20-02-2023	5 jam	Penginputan data klaim JHT secara online ke database	
7	21-02-2023	6 jam	Pencetakan laporan histori saldo tenaga kerja	
8	22-02-2023	-	Tidak hadir karena sakit	-
9	23-02-2023	7 jam	Penginputan dan pengecekan data peserta BPJS	
10	24-02-2023	-	Tidak hadir karena sakit	-
11	27-02-2023	6 jam	Penginputan kode klaim ke daftar arsip jaminan	
12	28-02-2023	7 jam	Pendataan dan pengecekan dokumen/arsip jaminan	

Yogyakarta, 7 Maret 2023

Zahra Dyah Kumala Putri

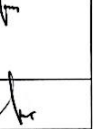
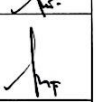
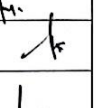
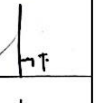
BPJS Ketenagakerjaan YOGYAKARTA

Affifah Wiharyanti

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Maret 2023

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Zahra Dyah Kumala Putri
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01-03-2023	8 jam	Pengunduhan data peserta BPJS dan pendataan arsip jaminan	
2	02-03-2023	8 jam	Pencetakan laporan data tenaga kerja	
3	03-03-2023	5 jam	Penginputan nominal voucher umum ke data arsip digital	
4	06-03-2023	6 jam	Pengecekan data arsip digital tenaga kerja	
5	07-03-2023	6 jam	Penginputan data klaim JKK ke daftar arsip digital	
6	08-03-2023	5 jam	Pengunduhan arsip digital tenaga kerja	
7	09-03-2023	6 jam	Validasi data identitas tenaga kerja	
8	10-03-2023	6 jam	Pencetakan laporan histori saldo tenaga kerja	
9	13-03-2023	7 jam	Update database klaim JHT dan pengecekan tanggal booking klaim	
10	14-03-2023	6 jam	Pencetakan customer information files	
11	15-03-2023	6 jam	Penginputan data klaim JHT ke database	
12	16-03-2023	6 jam	Pembuatan surat teguran perusahaan PWBD	
13	17-03-2023	5 jam	Pengecekan data arsip digital di database klaim	

14	20-03-2023	6 jam	Pengunduhan data customer information files	
15	21-03-2023	5 jam	Pendataan arsip voucher jaminan JKK	
16	24-03-2023	6 jam	Pengelolaan arsip fisik voucher jaminan JKK	
17	27-03-2023	5 jam	Monitoring antrian peserta pengajuan klaim lapak asik	
18	28-03-2023	6 jam	Update database klaim peserta pengajuan klaim JHT	
19	29-03-2023	7 jam	Pengunduhan dan pengelolaan arsip digital peserta klaim	
20	30-03-2023	6 jam	Pencetakan dan pengecekan laporan histori saldo peserta pengajuan klaim	
21	31-03-2023	6 jam	Pengakurasian data peserta pengajuan klaim	

Yogyakarta, 31 Maret 2023

Zahra Dyah Kumala Putri

BPJS Ketenagakerjaan YOGYAKARTA

Affifah Wiharyanti

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: April 2023

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Zahra Dyah Kumala Putri
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	03-04-2023	7 jam	Pengunduhan data peserta pengajuan klaim lapak asik	
2	04-04-2023	6 jam	Verifikasi identitas peserta pengajuan klaim	
3	05-04-2023	6 jam	Pelayanan peserta pengajuan klaim lapak asik online	
4	06-04-2023	6 jam	Pengarsipan digital data peserta pengajuan klaim lapak asik	
5	10-04-2023	5 jam	Mengolah dan menyusun voucher memorial JKK	
6	11-04-2023	6 jam	Penginputan data peserta klaim lapak asik ke database	
7	12-04-2023	5 jam	Mengolah surat undangan pemeriksaan data	
8	13-04-2023	6 jam	Mengolah dan mencetak kartu kepesertaan	
9	14-04-2023	6 jam	Mengolah dan menyusun surat THP tunggakan iuran BPJS Ketenagakerjaan	
10	17-04-2023	5 jam	Mencetak kartu peserta dan memverifikasi identitas peserta	
11	18-04-2023	6 jam	Mengelola daftar agenda permintaan pelayanan dan mengurus koreksi	

			pemadanan data individu	
12	27-04-2023	6 jam	Mengelola data peserta pengajuan klaim lapak asik	
13	28-04-2023	5 jam	Mengelola surat pengantar dan perpanjangan polis asuransi	

Yogyakarta, 05 Mei 2023

Zahra Dyah Kumala Putri

BPJS Ketenagakerjaan YOGYAKARTA

Ayu Indrariani

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Mei 2023

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Zahra Dyah Kumala Putri
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	02-05-2023	7 jam	Verifikasi identitas data peserta pengajuan klaim JHT	
2	03-05-2023	7 jam	Koreksi data internal kantor perihal koreksi data badan usaha	
3	05-05-2023	7 jam	Mengelola data histori saldo tenaga kerja	
4	08-05-2023	7 jam	Monitoring antrian peserta pengajuan klaim lapak asik	
5	09-05-2023	5 jam	Membantu mengelola dan menyusun daftar nama-nama karyawan baru	
6	10-05-2023	6 jam	Penginputan data histori saldo tenaga kerja sesuai tanggal booking	
7	11-05-2023	6 jam	Mengelola arsip digital peserta pengajuan klaim	
8	12-05-2023	7 jam	Validasi NIK tenaga kerja ke database kependudukan	
9	13-05-2023	6 jam	Update database klaim JHT lapak asik online	
10	16-05-2023	7 jam	Pengecekan dokumen peserta pengajuan klaim JHT online	
11	17-05-2023	6 jam	Penginputan data akumulasi saldo JHT ke database klaim	

12	19-05-2023	5 jam	Koreksi data internal kantor perihal koreksi data TK perusahaan baru	
13	22-05-2023	5 jam	Mengelola berkas informasi tenaga kerja ke database klaim	
14	23-05-2023	7 jam	Mengolah surat undangan pemeriksaan data kepesertaan	
15	24-05-2023	5 jam	Menyusun dan mengelola surat undangan pemeriksaan data	
16	25-05-2023	6 jam	Pengelolaan saldo akhir TK ke database klaim	
17	26-05-2023	6 jam	Mengelola dokumen peserta pengajuan klaim lapak asik ke database	
18	29-05-2023	7 jam	Mengelola rekapan akumulasi saldo JHT peserta pengajuan klaim	
19	30-05-2023	5 jam	Mengolah formulir berita acara pemeriksaan perihal hasil pemeriksaan	
20	31-05-2023	6 jam	Pengarsipan dan pengecekan berkas-berkas persyaratan pengajuan klaim JHT peserta BPJS	

Yogyakarta, 31 Mei 2023

Zahra Dyah Kumala Putri

BPJS Ketenagakerjaan YOGYAKARTA

Ayu Indrariani

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Juni 2023

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Zahra Dyah Kumala Putri
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01-06-2023	-	Hari Libur Nasional	-
2	02-06-2023	-	Cuti Bersama	-
3	05-06-2023	7 jam	Monitoring antrian peserta pengajuan klaim lapak asik melalui akun perusahaan	
4	06-06-2023	7 jam	Pelayanan antrian peserta pengajuan klaim JHT online	
5	07-06-2023	7 jam	Pengelolaan dokumen peserta pengajuan klaim JHT	
6	08-06-2023	6 jam	Pengecekan nomor KPJ pada setiap peserta pengajuan klaim JHT online	
7	09-06-2023	7 jam	Mengolah daftar hadir rapat pemeriksaan data kepesertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan	
8	12-06-2023	6 jam	Monitoring tanggal aktif dan non aktif kepesertaan pada setiap peserta pengajuan klaim	
9	13-06-2023	6 jam	Mengolah dan menyusun surat piutang perihal pemberitahuan tagihan iuran kepesertaan	
10	14-06-2023	7 jam	Mengelola laporan histori saldo tenaga kerja	

Lampiran X

Formulir Konsultasi Magang

Kartu Konsultasi Pelaksanaan Magang Untuk Tugas Akhir Program Studi Manajemen FBE UII
Semester Genap TA. 2022/2023

Nama Mahasiswa : **Zahra Dyah Kumala Putri**
NIM : **20311277**
Dosen Pembimbing : **Kartini, Dra., M.Si.**

Tanggal	Materi	Tanda Tangan Pembimbing
08-03-2023	Pengisuran untuk efektivitas	
— " —	Membuat kuesioner yang disjukan	
05-04-2023	cutoff rate & ditentukan apalah	
— " —	Pertanyaan untuk wawancara	
24-05-2023	Alat analisis untuk efektivitas	
— " —	Reliabilitas - uji validitas reliabilitas	
7-06-2023	Analisis regresi	
4-07-2023	Uji normalitas	

Tanggal	Materi	Tanda Tangan Pembimbing

Lampiran XI

Surat Permohonan Permintaan Data



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 1056/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/V/2023 Yogyakarta, 30 Mei 2023
Lampiran : -
Perihal : Pengambilan Data

Yth.
Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta
Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami dari Universitas Islam Indonesia dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Zahra Dyah Kumala Putri
NIM : 20311277
Program Studi : Manajemen

Untuk melakukan pengambilan data di Institusi Bapak/Ibu, guna penyusunan Tugas Akhir mahasiswa tersebut diatas. Untuk data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Data jumlah peserta BPU Yogyakarta tahun 2023
2. Data jumlah peserta pengajuan klaim JHT Yogyakarta tahun 2023

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wasssalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

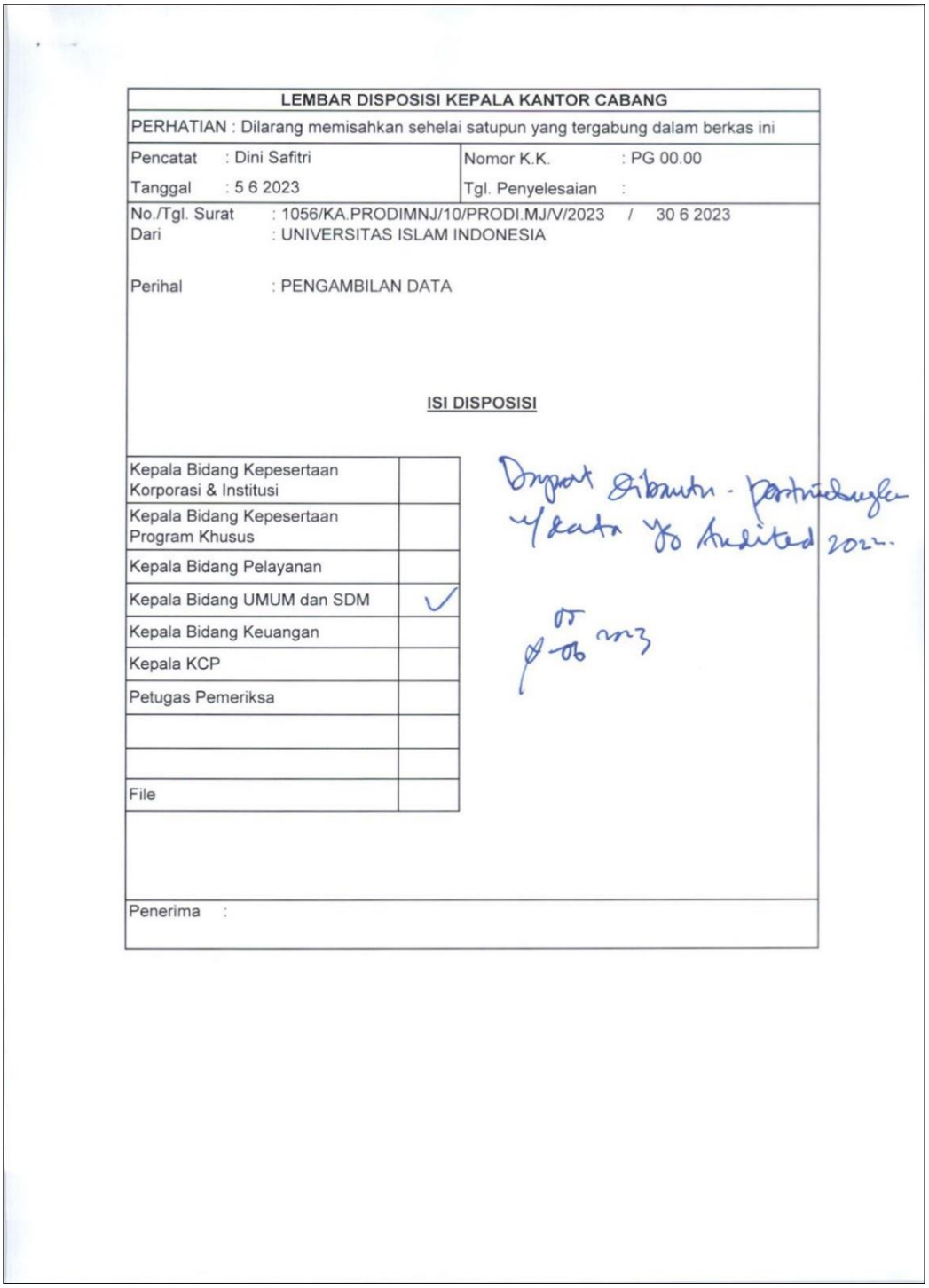
Kaprodi Manajemen S1

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA * YOGYAKARTA * FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Abdur Rafik, S.E., M.Sc.

Lampiran XII

Lembar Disposisi Pengambilan Data



LEMBAR DISPOSISI KEPALA KANTOR CABANG

PERHATIAN : Dilarang memisahkan sehelai satupun yang tergabung dalam berkas ini

Pencatat : Dini Safitri	Nomor K.K. : PG 00.00
Tanggal : 5 6 2023	Tgl. Penyelesaian :

No./Tgl. Surat : 1056/KA.PRODIMNJ/10/PRODI.MJ/V/2023 / 30 6 2023
Dari : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Perihal : PENGAMBILAN DATA

ISI DISPOSISI

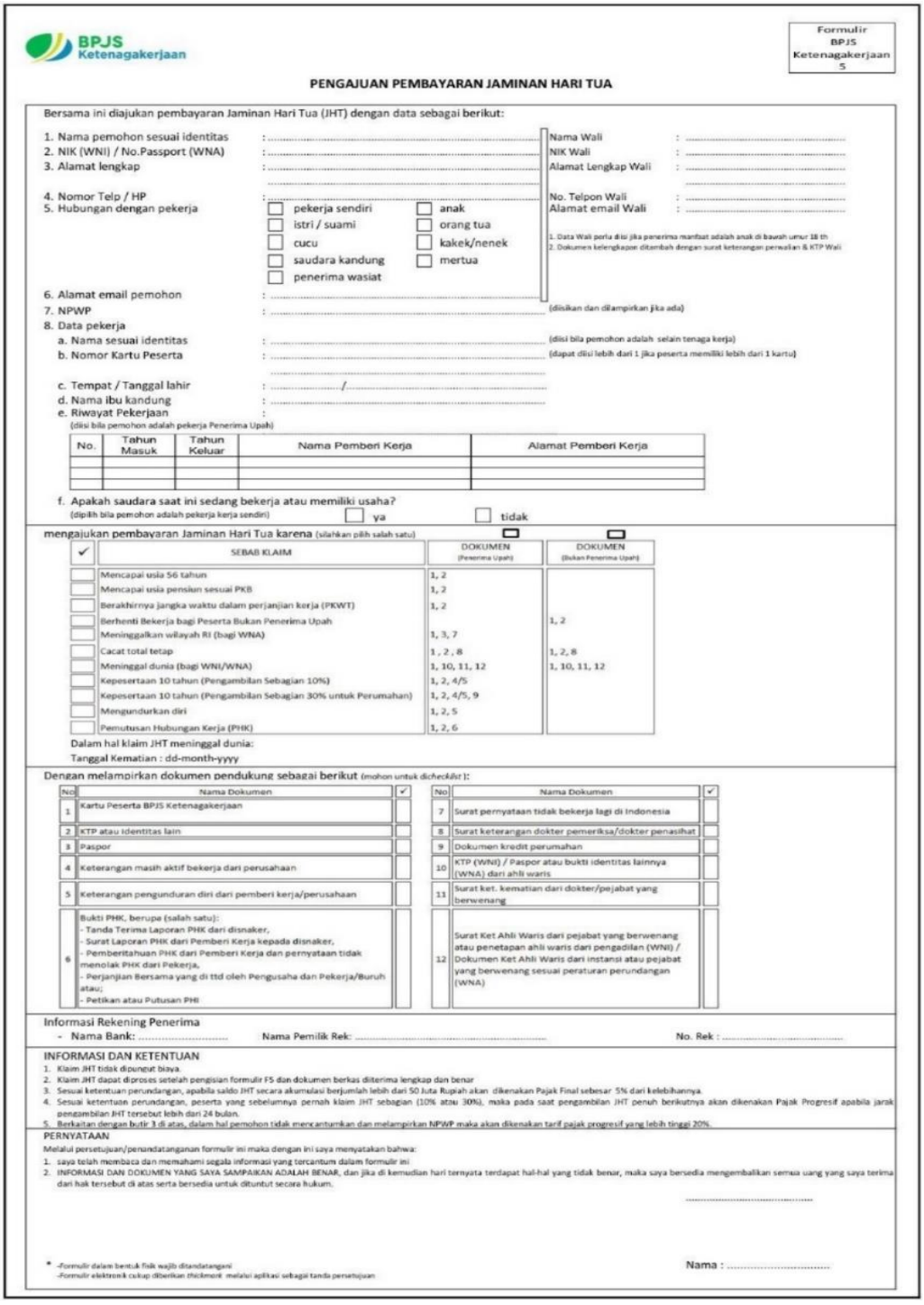
Kepala Bidang Kepesertaan Korporasi & Institusi	
Kepala Bidang Kepesertaan Program Khusus	
Kepala Bidang Pelayanan	
Kepala Bidang UMUM dan SDM	✓
Kepala Bidang Keuangan	
Kepala KCP	
Petugas Pemeriksa	
File	

Dapat dibantu - pertimbangkan
y/kata yo Audited 2022.

Penerima :

Lampiran XIII

Formulir Pengajuan Pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT)



BPJS Ketenagakerjaan

Formulir BPJS Ketenagakerjaan 5

PENGAJUAN PEMBAYARAN JAMINAN HARI TUA

Bersama ini diajukan pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT) dengan data sebagai berikut:

1. Nama pemohon sesuai identitas : .....
2. NIK (WNI) / No.Passport (WNA) : .....
3. Alamat lengkap : .....
4. Nomor Telp / HP : .....
5. Hubungan dengan pekerja
   - ☐ pekerja sendiri
   - ☐ istri / suami
   - ☐ cucu
   - ☐ saudara kandung
   - ☐ penerima wasiat
   - ☐ anak
   - ☐ orang tua
   - ☐ kakek/nenek
   - ☐ mertua
6. Alamat email pemohon : ..... (diisikan dan dilampirkan jika ada)
7. NPWP : .....
8. Data pekerja
   a. Nama sesuai identitas : ..... (diisi bila pemohon adalah selain tenaga kerja)
   b. Nomor Kartu Peserta : ..... (dapat diisi lebih dari 1 jika peserta memiliki lebih dari 1 kartu)
   c. Tempat / Tanggal lahir : ...../.....
   d. Nama ibu kandung : .....
   e. Riwayat Pekerjaan :

(diisi bila pemohon adalah pekerja Penerima Upah)

No.	Tahun Masuk	Tahun Keluar	Nama Pemberi Kerja	Alamat Pemberi Kerja

Nama Wali : .....
NIK Wali : .....
Alamat Lengkap Wali : .....
No. Telpon Wali : .....
Alamat email Wali : .....

1. Data Wali perlu diisi jika penerima manfaat adalah anak di bawah umur 18 th
2. Dokumen kelengkapan ditambah dengan surat keterangan perwalian & KTP Wali

f. Apakah saudara saat ini sedang bekerja atau memiliki usaha? (dipilih bila pemohon adalah pekerja kerja sendiri) ☐ ya ☐ tidak

mengajukan pembayaran Jaminan Hari Tua karena (silahkan pilih salah satu)

✓	SEBAB KLAIM	DOKUMEN (Penerima Upah)	DOKUMEN (Bukan Penerima Upah)
☐	Mencapai usia 56 tahun	1, 2	
☐	Mencapai usia pensiun sesuai PKB	1, 2	
☐	Berakhirnya jangka waktu dalam perjanjian kerja (PKWT)	1, 2	
☐	Berhenti Bekerja bagi Peserta Bukan Penerima Upah		1, 2
☐	Meninggalkan wilayah RI (bagi WNA)	1, 3, 7	
☐	Cacat total tetap	1 , 2 , 8	1, 2, 8
☐	Meninggal dunia (bagi WNI/WNA)	1, 10, 11, 12	1, 10, 11, 12
☐	Kepesertaan 10 tahun (Pengambilan Sebagian 10%)	1, 2, 4/5	
☐	Kepesertaan 10 tahun (Pengambilan Sebagian 30% untuk Perumahan)	1, 2, 4/5, 9	
☐	Mengundurkan diri	1, 2, 5	
☐	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	1, 2, 6	

Dalam hal klaim JHT meninggal dunia:
Tanggal Kematian : dd-month-yyyy

Dengan melampirkan dokumen pendukung sebagai berikut (mohon untuk dicheckilist):

No	Nama Dokumen	✓	No	Nama Dokumen	✓
1	Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan		7	Surat pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia	
2	KTP atau Identitas lain		8	Surat keterangan dokter pemeriksa/dokter penasihat	
3	Paspor		9	Dokumen kredit perumahan	
4	Keterangan masih aktif bekerja dari perusahaan		10	KTP (WNI) / Paspor atau bukti identitas lainnya (WNA) dari ahli waris	
5	Keterangan pengunduran diri dari pemberi kerja/perusahaan		11	Surat ket. kematian dari dokter/pejabat yang berwenang	
6	Bukti PHK, berupa (salah satu): - Tanda Terima Laporan PHK dari disnaker, - Surat Laporan PHK dari Pemberi Kerja kepada disnaker, - Pemberitahuan PHK dari Pemberi Kerja dan pernyataan tidak menolak PHK dari Pekerja, - Perjanjian Bersama yang di ttd oleh Pengusaha dan Pekerja/Buruh atau; - Petikan atau Putusan PHI		12	Surat Ket Ahli Waris dari pejabat yang berwenang atau penetapan ahli waris dari pengadilan (WNI) / Dokumen Ket Ahli Waris dari instansi atau pejabat yang berwenang sesuai peraturan perundangan (WNA)	

Informasi Rekening Penerima
- Nama Bank: ..... Nama Pemilik Rek: ..... No. Rek : .....

INFORMASI DAN KETENTUAN
1. Klaim JHT tidak dipungut biaya
2. Klaim JHT dapat diproses setelah pengisian formulir F5 dan dokumen berkas diterima lengkap dan benar
3. Sesuai ketentuan perundangan, apabila saldo JHT secara akumulasi berjumlah lebih dari 50 Juta Rupiah akan dikenakan Pajak Final sebesar 5% dari kelebihannya.
4. Sesuai ketentuan perundangan, peserta yang sebelumnya pernah klaim JHT sebagian (10% atau 30%), maka pada saat pengambilan JHT penuh berikutnya akan dikenakan Pajak Progresif apabila jarak pengambilan JHT tersebut lebih dari 24 bulan.
5. Berkaitan dengan butir 3 di atas, dalam hal pemohon tidak mencantumkan dan melampirkan NPWP maka akan dikenakan tarif pajak progresif yang lebih tinggi 20%.

PERNYATAAN
Melalui persetujuan/penandatanganan formulir ini maka dengan ini saya menyatakan bahwa:
1. saya telah membaca dan memahami segala informasi yang tercantum dalam formulir ini
2. INFORMASI DAN DOKUMEN YANG SAYA SAMPAIKAN ADALAH BENAR, dan jika di kemudian hari ternyata terdapat hal-hal yang tidak benar, maka saya bersedia mengembalikan semua uang yang saya terima dari hak tersebut di atas serta bersedia untuk dituntut secara hukum.

.....

* -Formulir dalam bentuk fisik wajib ditandatangani
-Formulir elektronik cukup diberikan thickmark melalui aplikasi sebagai tanda persetujuan

Nama : .....

Lampiran XIV

Ringkasan Eksekutif Kepesertaan dan Iuran Tahun 2023

BPJS Ketenagakerjaan

EXECUTIVE SUMMARY KEPESERTAAN DAN IURAN
Periode : Mei 2023

Kode Kantor : L03
Nama Kantor : YOGYAKARTA

Tgl Cetak : 08-06-2023

No	Uraian	Target		Realisasi			Prosentase (%)		
		Tahun	s.d Bln Laporan	Sampai Dengan Bln Lalu	Bln Laporan	Sampai Dengan Bln Laporan	% Realisasi / Target Bln Laporan	% Realisasi / Target Tahun	% Growth MoM
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	**Status Aktif**								
a	Pemberi Kerja / Badan Usaha (PK/BU)	6,778		6,238	163	6,401	94.48	94.44	2.61
b	Proyek Jasa Konstruksi			157	0	157			0.00
c	PPTKIS PMI			2	0	2			0.00
d	Peserta PU (di luar Jakon & PMI)	207,836		181,313	577	181,890	87.52	87.52	0.32
e	Peserta PMI	7,671	7,671	5,241	465	5,706	74.36		8.87
f	Peserta BPU	45,171		28,618	868	29,486	65.28	65.28	3.03
g	Peserta Jasa Konstruksi	50,066		51,577	5,591	57,168	114.19	114.19	10.84
h	Total Peserta (d+e+f+g)	310,744		266,749	7,501	274,250	88.26	88.26	2.81
2	**Penambahan**								
a	Pemberi Kerja / Badan Usaha (PK/BU)	1,225	510	382	76	458	89.80	37.39	19.90
b	Proyek Jasa Konstruksi			30	36	66			120.00
c	PPTKIS PMI			0	0	0			0.00
d	Peserta PU (di luar Jakon & PMI)	84,275	35,115	22,990	4,207	27,197	77.46	32.27	18.30
e	Peserta PMI	5,393	2,247	1,784	409	2,193	97.60		22.93
f	Peserta BPU	56,911	23,713	12,944	5,804	18,748	79.07	32.94	44.84
g	Peserta Jasa Konstruksi	50,106	20,878	19,137	12,095	31,232	149.59	62.33	63.20
h	Total Peserta (d+e+f+g)	196,685	81,953	56,855	22,515	79,370	96.85	40.35	39.60
3	**Pengurangan**								
a	Pemberi Kerja / Badan Usaha (PK/BU)			32	1	33			
b	Proyek Jasa Konstruksi			0	0	0			
c	PPTKIS PMI			2	0	2			
d	Peserta PU (di luar Jakon & PMI)			16,818	3,363	20,181			
e	Peserta PMI			712	125	837			
f	Peserta BPU			16,858	5,071	21,929			
g	Peserta Jasa Konstruksi			6,655	6,472	13,127			
h	Total Peserta (d+e+f+g)			41,043	15,031	56,074			
4	**Penyesuaian / Koreksi / Alih Kepesertaan (Penambahan / Pengurangan)**								
a	Peserta PU & PMI								
	- Alih Masuk			0	0	0			
	- Alih Keluar			843	13	856			
b	Peserta BPU								
	- Alih Masuk			0	0	0			
	- Alih Keluar			0	0	0			
c	Peserta Jasa Konstruksi								
	- Alih Masuk			0	0	0			
	- Alih Keluar			0	0	0			
d	Peserta PU & PMI								
	- Koreksi Tambah			719	199	918			
	- Koreksi Kurang			2,279	272	2,551			
e	Peserta BPU								
	- Koreksi Tambah			3,488	21	3,509			
	- Koreksi Kurang			466	- 114	352			
f	Peserta Jasa Konstruksi								
	- Koreksi Tambah			0	0	0			
	- Koreksi Kurang			0	0	0			
5	**Status Non Aktif**								
a	Pemberi Kerja / Badan Usaha (PK/BU)			7,138	- 87	7,051			
b	Peserta PU termasuk PMI (di luar Jakon)			130,048	- 92	129,956			
c	Peserta BPU			6,753	121	6,874			
	Total (b+c)			136,801	29	136,830			
6	**Jumlah Penerimaan Iuran**								
a	Peserta PU (di luar Jakon)	469,985,985,829	195,827,494,095	145,483,314,052	38,760,998,005	184,243,912,057	94.06	39.20	26.64
b	Peserta BPU	2,769,432,003	1,153,930,001	1,218,550,400	395,150,907	1,613,701,307	139.84	58.27	32.43
c	Peserta Jasa Konstruksi	2,295,089,065	956,287,111	603,843,899	257,514,571	861,358,470	90.07	37.53	42.65
	Total (a+b+c)	475,050,506,897	197,937,711,207	147,305,708,351	39,413,263,483	186,718,971,834	94.31	39.31	26.76
7	**Pemberi Kerja / BPU / Proyek Bayar Iuran Tepat Waktu**	3	4	5	6	7	8 = 6/4	9 = 6/3	10 = 6/5
a	Tepat Waktu PU		6,401	5,124	5,199		81.22		1.46
b	Tepat Waktu BPU (TK Peserta)		29,486	15,885	17,561		59.56		10.55
c	Tepat Waktu Jakon (Proyek)		157	157	157		100.00		0.00
8	**Data Governance-Validitas Kepesertaan Peserta Berdasarkan NIK**	3	4	5	6	7	8 = 6/4	9 = 6/3	10 = 6/5
a	NIK Peserta Aktif Valid		217,082	214,353	216,265		99.63		0.90
b	NIK Peserta Non Aktif Valid		136,830	96,961	97,053		70.93		0.09

< 95%	Kurang	>= 95% dan < 100%	Cukup	>= 100%	Baik	< 0%	Growth MoM

Lampiran XV

Laporan Pembayaran Manfaat JHT Tahun 2023

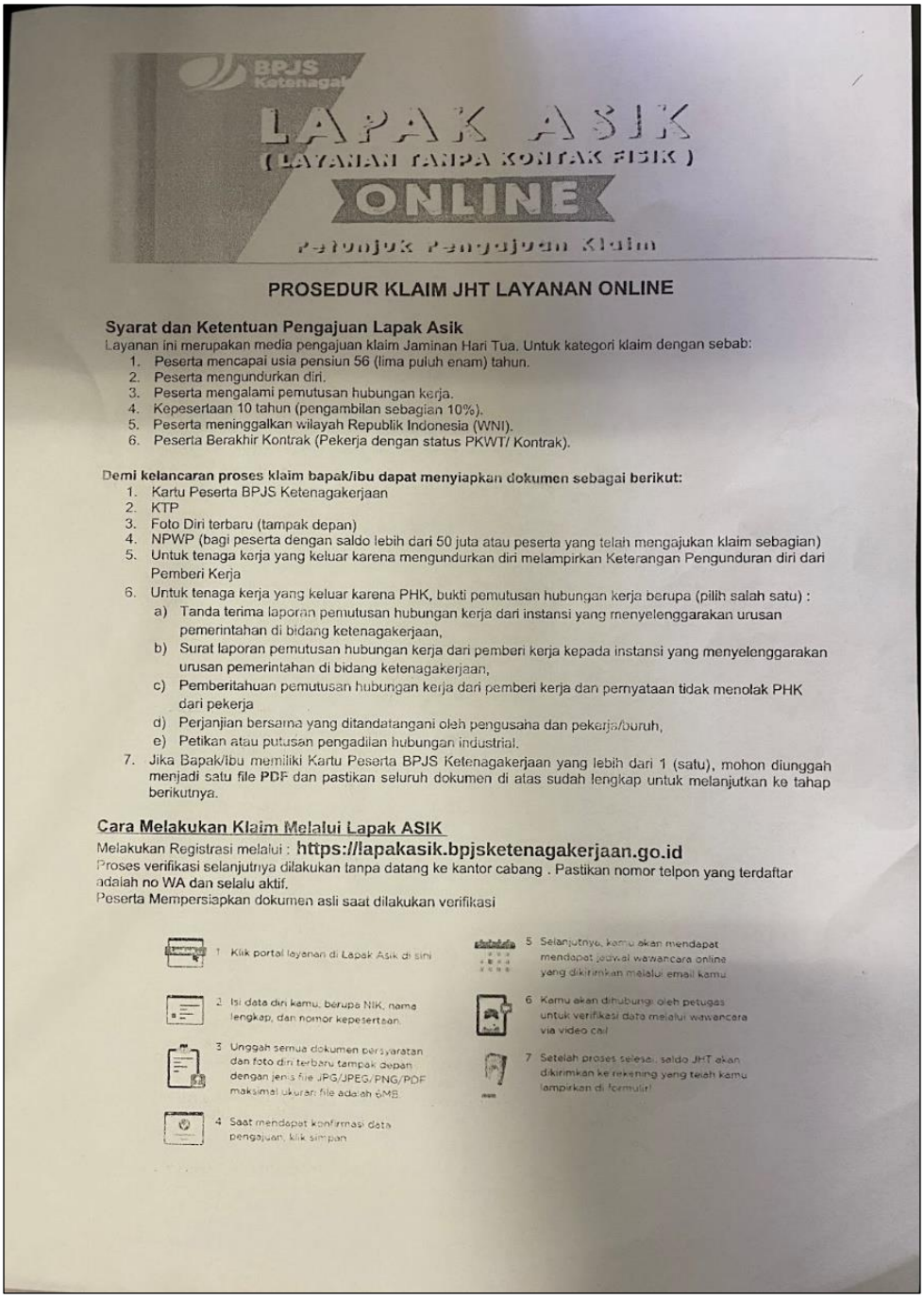
YOGYAKARTA
13/06/2023 - ALL SEGMENT

Pembayaran Manfaat JHT *unit kerja YOGYAKARTA untuk periode sampai dengan 13/06/2023 adalah:* ***256.90 M*** *terdiri dari* ***25,743*** *, yaitu:*

BULAN	JUMLAH KASUS	%	MANFAAT	%
JAN	4,160	16.16	35,780,320,310.00	13.93
FEB	4,803	18.66	41,462,678,940.00	16.14
MAR	4,271	16.59	40,401,825,140.00	15.73
APR	3,888	15.10	37,586,761,440.00	14.63
MAY	6,184	24.02	76,362,092,470.00	29.72
JUN	2,437	9.47	25,310,483,860.00	9.85
TOTAL	*25,743*	*100.00*	*256,904,162,160.00*	*100.00*

Lampiran XVI

Flyer Lapak Asik Online BPJS Ketenagakerjaan



BPJS Ketenagakerjaan

LAPAK ASIK

(LAYANAN TANPA KONTAK FISIK)

ONLINE

Petunjuk Pengajuan Klaim

PROSEDUR KLAIM JHT LAYANAN ONLINE

Syarat dan Ketentuan Pengajuan Lapak Asik

Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua. Untuk kategori klaim dengan sebab:

1. Peserta mencapai usia pensiun 56 (lima puluh enam) tahun.
2. Peserta mengundurkan diri.
3. Peserta mengalami pemutusan hubungan kerja.
4. Kepesertaan 10 tahun (pengambilan sebagian 10%).
5. Peserta meninggalkan wilayah Republik Indonesia (WNI).
6. Peserta Berakhir Kontrak (Pekerja dengan status PKWT/ Kontrak).

Demi kelancaran proses klaim bapak/ibu dapat menyiapkan dokumen sebagai berikut:

1. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. KTP
3. Foto Diri terbaru (tampak depan)
4. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian)
5. Untuk tenaga kerja yang keluar karena mengundurkan diri melampirkan Keterangan Pengunduran diri dari Pemberi Kerja
6. Untuk tenaga kerja yang keluar karena PHK, bukti pemutusan hubungan kerja berupa (pilih salah satu) :
   a) Tanda terima laporan pemutusan hubungan kerja dari instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan,
   b) Surat laporan pemutusan hubungan kerja dari pemberi kerja kepada instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan,
   c) Pemberitahuan pemutusan hubungan kerja dari pemberi kerja dan pernyataan tidak menolak PHK dari pekerja
   d) Perjanjian bersama yang ditandatangani oleh pengusaha dan pekerja/buruh,
   e) Petikan atau putusan pengadilan hubungan industrial.
7. Jika Bapak/ibu memiliki Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang lebih dari 1 (satu), mohon diunggah menjadi satu file PDF dan pastikan seluruh dokumen di atas sudah lengkap untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

Cara Melakukan Klaim Melalui Lapak ASIK

Melakukan Registrasi melalui : **https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id**

Proses verifikasi selanjutnya dilakukan tanpa datang ke kantor cabang . Pastikan nomor telpon yang terdaftar adalah no WA dan selalu aktif.

Peserta Mempersiapkan dokumen asli saat dilakukan verifikasi

1 Klik portal layanan di Lapak Asik di sini

2 Isi data diri kamu, berupa NIK, nama lengkap, dan nomor kepesertaan.

3 Unggah semua dokumen persyaratan dan foto diri terbaru tampak depan dengan jenis file JPG/JPEG/PNG/PDF maksimal ukuran file adalah 6MB.

4 Saat mendapat konfirmasi data pengajuan, klik simpan

5 Selanjutnya, kamu akan mendapat mendapat jadwal wawancara online yang dikirimkan melalui email kamu

6 Kamu akan dihubungi oleh petugas untuk verifikasi data melalui wawancara via video call

7 Setelah proses selesai, saldo JHT akan dikirimkan ke rekening yang telah kamu lampirkan di formulir!

Lampiran XVII

Brosur Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan






BPJS Ketenagakerjaan
Pelindungan
PMI
Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
Bagi Pekerja Migran Indonesia
Pastikan anda terdaftar
Jaminan Kecelakaan Kerja
Jaminan Hari Tua
Jaminan Kematian
Manfaat Jaminan Hari Tua
1. Tabungan bebas risiko dengan hasil pengembangan diatas bunga deposito Bank Pemerintah untuk persiapan hari tua, PHK, meninggal dunia atau cacat total tetap
2. Mendapatkan manfaat layanan tambahan berupa diskon belanja pada merchant kerjasama di Indonesia, Pinjaman Uang Muka Perumahan (PUMP), Pinjaman Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Pinjaman Renovasi Rumah (PRR) dengan perbankan kerjasama.
MANFAAT KHUSUS
1. PMI yang terbukti mengalami resiko kecelakaan, tindakan kekerasan dan pemerkosaan, yang dipulangkan ke Indonesia oleh pemberi kerja, berhak diberikan perawatan pengobatan difasilitasi kesehatan yang kerjasama sesuai dengan indikasi medis (sampai sembuh).**
2. Kerugian atas tindakan pihak lain selama perjalanan pulang ke daerah sebesar maksimal Rp10 juta.**
3. Beasiswa untuk 2 (dua) anak dibayarkan pertahun: **
• TK/SD/sederajat Rp1,2 juta.
• SLTP/sederajat Rp1,8 juta.
• SLTA/sederajat Rp2,4 juta.
• Perguruan tinggi/pelatihan Rp3 juta.
4. Pendampingan dan pelatihan vokasional diberikan kepada PMI yang mengalami kecacatan akibat kecelakaan kerja.**
5. Bantuan uang bagi PMI gagal berangkat bukan karena kesalahan CPMI sebesar Rp. 7.5 Juta *
6. Bantuan uang bagi PMI gagan ditempatkan bukan karena kesalahan PMI, bagi PMI yang sudah sampai di negara penempatan, sebesar Rp. 7.5 Juta ditambah biaya tiket pesawat ekonomi maksimal Rp. 10 Juta
7. Bantuan bagi PMI yang mengalami PHK akibat kecelakaan kerja, masa kerja dalam hitungan bulan: ***
• 3 bulan sampai dengan 6 bulan sebesar Rp2 juta.
• 6 bulan sampai dengan 12 bulan sebesar Rp3 juta.
• 12 bulan sampai dengan 18 bulan sebesar Rp4 juta.
• 18 bulan sampai dengan 3 bulan sebelum perjanjian kerja berakhir sebesar Rp5 juta.
8. Penggantian tiket pesawat udara kelas ekonomi biaya pengangkutan pemulangan PMI yang bermasalah dan mengalami kecelakaan kerja dengan kondisi tidak meninggal dunia maksimal sebesar Rp10 juta.***
*Berlaku sebelum dan setelah bekerja CPMI/PMI
**Berlaku sebelum, selama dan setelah bekerja CPMI/PMI.
***Berlaku selama PMI di negara penempatan.


BPJS Ketenagakerjaan
Panduan Penggunaan dan FAQ
JMO
JAMSOSTEK MOBILE
LEBIH LENGKAP, LEBIH MUDAH, LEBIH CEPAT
DOWNLOAD DAN INSTALL APLIKASI JMO
Google Play
App Store
2. Pengkinian Data
Masukkan email kamu, yang akan digunakan untuk login, kemudian klik Selanjutnya
Buka aplikasi JMO di handphone kamu, kemudian klik di pop up menu Update datamu sekarang
Selamat Pendaftaran JMO berhasil. Kamu dapat langsung melakukan Pengkinian Data
Lakukan pengecekan ulang keseluruhan data untuk memastikan data sudah benar sebelum data tersimpan, Jika data sudah benar, silakan klik Konfirmasi
5. Klaim JHT
Buka aplikasi JMO di handphone kamu, kemudian pilih menu Jaminan Hari Tua
Pada halaman Jaminan Hari Tua, Pilih menu Klaim JHT
Lakukan swafoto dengan klik Ambil foto dengan ketentuan seperti pada layar
Lengkapi Data NPWP dan Rekening yang aktif, kemudian klik Selanjutnya

BPJS Ketenagakerjaan
panggil kami bpjamsostek

Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah



SANTUNAN CACAT

Cacat Anatomis	% tabel x 80 bulan upah
Cacat Total Tetap	**Sekaligus**: 56 kali gaji **Berkala (24 bulan)** Rp500.000,- x 24 **Beasiswa** maksimal untuk 2 orang anak
Cacat Fungsi	%kurang fungsi x %tabel x 80 bulan upah

SANTUNAN KEMATIAN JKK

Sekaligus	48 kali upah
Berkala (24 bulan)	Rp500.000,- x 24 bulan = Rp12.000.000,-
Biaya pemakaman	Rp10.000.000,-

BIAYA REHABILITASI

Rehabilitasi berupa **alat bantu (orthese)** dan/atau **alat ganti (prothese)** bagi peserta yang anggota badannya hilang atau tidak berfungsi akibat kecelakaan kerja untuk setiap kasus dengan patokan harga yang ditetapkan oleh pusat rehabilitasi rumah sakit umum pemerintah ditambah 40% (empat puluh persen) dari harga tersebut serta biaya rehabilitasi medik.

PELAYANAN HOMECARE

- Manfaat diberikan maksimal 1 Tahun dengan plafon biaya maksimal Rp20.000.000,-
- Mekanisme pelayanan homecare diberikan di fasilitas kesehatan kerja sama dengan cara melakukan perawatan di rumah bagi peserta yang tidak memungkinkan melanjutkan pengobatan ke rumah sakit berdasarkan rekomendasi dokter

TENTANG JAMINAN HARI TUA (JHT)

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah manfaat uang tunai sekaligus yang diberikan ketika peserta mencapai usia 56 tahun, cacat total tetap, meninggal dunia, berhenti kerja (PHK, mengundurkan diri dan meninggalkan indonesia untuk selama-lamanya) dan Pengambilan sebagian untuk tenaga kerja dengan minimal kepesertaan 10 tahun.

MANFAAT JAMINAN HARI TUA

Besarnya manfaat JHT adalah sebesar nilai akumulasi seluruh Iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan Peserta dan dibayarkan sekaligus. Pembayaran manfaat JHT dapat diambil sekaligus apabila peserta telah memasuki masa pensiun, cacat total tetap, meninggal dunia ataupun berhenti bekerja (dengan masa tunggu 1 (satu) bulan).

Pembayaran manfaat JHT dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu apabila Peserta telah memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 (sepuluh) tahun. Pengambilan manfaat JHT sampai batas tertentu, paling banyak 30% (tiga puluh persen) dari jumlah JHT, yang peruntukannya untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% (sepuluh persen) untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun