

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI
JMO (JAMSOSTEK *MOBILE*) BPJS KETENAGAKERJAAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MARDIAH RITONGA

NIM. 21 402 00036

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI
JMO (JAMSOSTEK *MOBILE*) BPJS KETENAGAKERJAAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MARDIAH RITONGA

NIM. 21 402 00036

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

Hal : Skripsi
an. **Mardiah Ritonga**

Padangsidempuan, 16 Oktober 2025
Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan

Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Mardiah Ritonga yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan”**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP.197603242006042002

PEMBIMBING II



Rini Hayati Lubis, M.P
NIP.198704122019032011

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI
JMO (JAMSOSTEK *MOBILE*) BPJS KETENAGAKERJAAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MARDIAH RITONGA

NIM. 21 402 00036

Pembimbing I

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP: 197603242006042002

Pembimbing II

23/09/2024

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP: 198704122019032011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

2025

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mardiah Ritonga
NIM : 21 402 00036
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakulta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) BPJS Ketenagakerjaan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 16 Oktober 2025

Saya yang Menyatakan,



Mardiah Ritonga

NIM. 21 402 00036

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mardiah Ritonga
NIM : 21 402 00036
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Padangsidempuan Pada
Tanggal: 16 Oktober 2025
Saya yang Menyatakan,



Mardiah Ritonga

NIM.21 402 00036



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733 Telepon (0634) 22080
Faximile(0634) 24022 Website: uinsyahada.ac

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Mardiah Ritonga
NIM : 21 402 00036
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) BPJS
Ketenagakerjaan

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Dr. Utari Evi Cahyani, M.M
NIDN. 0621058703

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis / 06 November 2025
Pukul : 14.00 – 16.00 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus / 80,5 (A)
IPK : 3,70
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733 Telepon (0634) 22080
Faximile(0634) 24022 Website: uinsyahada.ac

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan

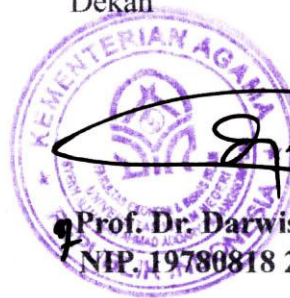
Nama : Mardiah Ritonga

Nim : 21 402 00036

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 03 Desember 2025

Dekan



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I.M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Mardiah Ritonga
Nim : 21 402 00036
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) BPJS
Ketenagakerjaan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan. Aplikasi JMO merupakan bentuk inovasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta, namun masih ditemukan kendala dalam penggunaan fitur dan kualitas layanan yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian berjumlah 5.036 peserta pengguna aplikasi JMO dengan sampel sebanyak 98 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (t hitung = 4,911; Sig. < 0,001), demikian pula kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan (t hitung = 2,599; Sig. < 0,001). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (F hitung = 24,095; Sig. < 0,001) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,670, yang berarti 67% variasi kepuasan dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa peningkatan inovasi teknologi serta layanan yang cepat, tanggap, dan informatif dapat meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan.

Kata Kunci: Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta

ABSTRACT

Name : Mardiah Ritonga
Reg, Number : 21 402 00036
Judul Skripsi : The Influence of Technological Innovation and Service Quality on Participant Satisfaction of the BPJS Employment JMO (Jamsostek Mobile) Application

This study aims to analyze the influence of technological innovation and service quality on participant satisfaction with the Jamsostek Mobile (JMO) application at the BPJS Ketenagakerjaan Labuhanbatu Selatan Branch Office. The JMO application was developed as a digital innovation to improve service quality for participants; however, some users still face difficulties in utilizing certain features and perceive suboptimal service quality. This study employs a quantitative method with a descriptive and multiple linear regression analysis approach. The research population consists of 5,036 JMO application users, with a sample of 98 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires that had been tested for validity and reliability. The results show that technological innovation has a positive and significant effect on participant satisfaction ($t = 4.911$; Sig. < 0.001), as does service quality ($t = 2.599$; Sig. < 0.001). Simultaneously, both variables have a significant effect on participant satisfaction ($F = 24.095$; Sig. < 0.001) with a coefficient of determination (R^2) of 0.670, indicating that 67% of the variation in satisfaction is explained by these two variables. The study concludes that improving technological innovation and providing fast, responsive, and informative services can significantly enhance participant satisfaction.

Keywords: Technological Innovation, Service Quality, User Satisfaction

ملخص

الاسم : ماردياه ريتونغا

رقم الطالب : ٠٠٠٣٦ ٤٠٢ ٢١

عنوان الأطروحة : تأثير الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة على رضا المشاركين في تطبيق جامسوستيك موبايل التابع لوكالة الضمان الاجتماعي للتوظيف

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الابتكار التكنولوجي وجودة الخدمة على رضا المشاركين في تطبيق جامسوستيك موبايل التابع لوكالة الضمان الاجتماعي للتوظيف، فرع جنوب لاهوانباتو. تطبيق جامسوستيك موبايل هو شكل من أشكال الابتكار الرقمي في محاولة لتحسين جودة الخدمة للمشاركين، ولكن لا تزال هناك عقبات في استخدام الميزات وجودة الخدمة التي لم تصل بعد إلى المستوى الأمثل. تستخدم هذه الدراسة طريقة كمية مع نهج وصفي وتحليل انحدار خطي متعدد. تألفت عينة البحث من ٥٠٣٦ مشاركًا يستخدمون تطبيق جامسوستيك موبايل، مع عينة من ٩٨ مشاركًا تم اختيارهم من خلال عينة موجهة. تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم اختبار صلاحيته وموثوقيته. تشير نتائج الدراسة إلى أن الابتكار التكنولوجي له تأثير إيجابي وهام على رضا المشاركين (عدد $t = 4.911$ ؛ $\text{Sig.} < 0.001$ ، وكذلك جودة الخدمة (عدد $t = 2.599$ ؛ $\text{Sig.} < 0.001$). (في الوقت نفسه، كان لكلا المتغيرين تأثير كبير على رضا المشاركين (عدد $F = 24.095$ ؛ $\text{Sig.} < 0.001$) مع معامل تحديد (R^2) قدره ٠.٦٧٠، مما يعني أن ٦٧% من التباين في الرضا يمكن تفسيره بهذين المتغيرين. وخلصت هذه الدراسة إلى أن التحسينات في الابتكار التكنولوجي والخدمات السريعة والمتجاوبة والغنية بالمعلومات يمكن أن تزيد بشكل كبير من رضا المشاركين.

الكلمات المفتاحية : الابتكار التكنولوجي، جودة الخدمة، رضا المشاركين

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, ilmu, dan petunjuk kepada manusia khususnya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam atas junjungan alam, baginda Nabi Muhammad SAW sosok seorang panutan umat manusia di muka bumi ini. Berkat perjuangan beliau umat Islam saat ini bisa merasakan keindahan dan kedamaian persaudaraan antar sesama. Semoga peneliti dan semua yang membaca skripsi ini mendapat pertolongan dan cahaya agar selalu berada dalam kebaikan.

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile* BPJS Ketenagakerjaan)"**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan. Sehingga tanpa bantuan, dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak maka sulit untuk peneliti dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan ucapan terima kasih, peneliti ucapkan kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, M.Si., selaku Pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu dan staff dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
7. Dan juga kepada ayahanda tersayang Abdullah Ritonga yang selalu memberikan kepercayaan yang penuh kepada peneliti dan mendukung segala usaha peneliti untuk mencapai gelar sarjana ini, peneliti tau bahwa ayah adalah orang yang sangat sayang kepada peneliti dan adik-adik peneliti tetapi beliau tidak dapat mengungkapkannya secara langsung. Terimakasih atas kasih sayang, kerja keras, dan pengorbanan yang tidak pernah putus sejak peneliti kecil hingga saat ini. Skripsi ini peneliti persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat sebagai wujud kecil dari rasa terimakasih yang tak terhingga.
8. Teristimewah kepada mama tercinta Asma Priati Rambe, wanita hebat, kuat, dan tangguh yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana, dan selalu berusaha banting tulang mengusahakan memenuhi kebutuhan anak-anaknya. Mama adalah sosok orang yang paling ingin peneliti menjadi sarjana, serta selalu menjadi penyemangat nomor satu bagi peneliti. Terimakasih untuk doa ibu yang

sangat luar biasa, kasih sayang, nasehat, dan motivasi sehigga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini. Semoga mama senantiasa diberi kesehatan, kebahagiaan, panjang umur, murah rezeki oleh Allah SWT, karena hanya mama alasan nomor satu bagi peneliti untuk bangkit dan kuat sama dititik ini.

9. Kepada adik adikku tersayang Febriansyah Ritonga, dan Zulkarnain Ritonga yang turut membantu peneliti dari segi moral, materil, semangat, motivasi, dan mempercayai peneliti bahwa peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap dengan sangat kepada sang Maha pencipta Allah SWT agar mempermudah langkah kita untuk mencapai cita cita kita dan dapat membahagiakan orang tua kita dengan usaha dan cara kita masing masing.
10. Terimakasih juga buat undenku Juriah Ritonga dan nenekku Lesmah Ritonga yang turut membantu peneliti, dan orang tua peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu satu pesatu atas jasa jasa mereka yang turut membersamai. Dan juga terimakasih kepada buat kakak sepupuku Rafita Ritonga dan Fitri Ritonga yang selalu mendukung peneliti dan membersamai peneliti sedari kecil hingga sekarang dan terimakasih sudah menjadi seperti kakak kandung bagi peneliti dan sudah menjadi tempat pulang dan selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, semoga kita diberi umur yang panjang agar bisa terus bersama.
11. Dan terimakasih juga buat sahabat-sahabat seperjuangan yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, yang senantiasa menemani disaat susah maupun senang dan memberikan dukungan,

support, motivasi dan mendengarkan segala keluhan kesah peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga selesai yaitu Muhammad Saad Suryadi Putra S.H, Eko Surya S.E, Ahmad Nur Khomis S.Pd, Nurhaliza, Siti Aisyah, Siti Zulaiha, Nindy Aprilianti dan juga sahabat – sahabat yang lain terkhususnya kepada nim 21 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita dan dipermudah serta dilancarkan urusan kita oleh Allah SWT.

Peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat banyak kelemahan dan kekurangan maka, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam upaya perbaikan penulisan peneliti untuk kedepannya. Peneliti berserah diri kepada Allah SWT atas segala usaha dan doa dalam penulisan skripsi ini. Semoga tulisan skripsi ini memberikan manfaat kepada peneliti dan kepada kita semua yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, 22 September 2025

Peneliti

Mardiah Ritonga

21 40200036

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ža	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ’ ..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathāh	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ؤ	ḍommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fathāh dan ya	Ai	a dan i
.....وْ	fathāh dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...اْ ...اْ	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ىْ ...ىْ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
...وْ ...وْ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Mar butah*

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu kersmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

BERITA ACARA MUNAQSYAH

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	xvii
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Istilah	13
D. Defenisi Operasional Variabel.....	13
E. Rumusan Masalah	15
F. Tujuan Penelitian	16
G. Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Kerangka Teori	19
1. Teori Kepuasan Peserta	19
a. Pengertian Kepuasan.....	19
b. Indikator Kepuasan	21
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta	22
d. Kepuasan Peserta Menurut Ekonomi Islam.....	25
2. Teori Inovasi Teknologi.....	27
a. Pengertian Inovasi.....	27
b. Indikator Inovasi Teknologi.....	32
c. Inovasi Teknologi Menurut Ekonomi Islam	33
d. Karakteristik Inovasi	34
e. Hubungan Inovasi Terhadap kepuasan.....	36
3. Teori Kualitas layanan.....	38

a. Pengertian Kualitas Layanan	38
b. Indikator Kualitas Layanan	39
c. Kualitas Layanan Menurut Ekonomi Islam	39
d. Karakteristik Kualitas Layanan	40
e. Hubungan Kualitas Layanan Kepuasan	40
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Pikir	53
D. Hipotesis.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	55
B. Jenis Penelitian	55
C. Populasi dan Sampel	55
D. Instrumen dan Pengumpulan Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Uji Instrumen	62
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	64
G. Teknik Analisi Data	65
1. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Multikolinieritas	66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	67
d. Uji Linieritas.....	68
2. Uji Hipotesis.....	69
a. Uji Parsial.....	69
b. Uji Simultan	70
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
3. Regresi Linier Berganda	71
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
B. Deskripsi Data Penelitian.....	74
C. Analisis Data	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
E. Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Implikasi Hasil Penelitian	94
C. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I Defenisi Operasional Variabel	12
Tabel II Penelitian Terdahulu	39
Tabel III.1 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	56
Tabel III.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	58
Tabel IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.5 Uji Normalitas	70
Tabel IV.6 Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel IV.7 Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel IV.8 Uji Linearitas X1 Dengan Y.....	73
Tabel IV.9 Uji Linearitas X2 Dengan Y.....	73
Tabel IV.10 Uji Persiat (T).....	75
Tabel IV.11 Uji Simultan (F).....	76
Tabel IV.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
Tabel IV.13 Uji Regresi Linear Berganda	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.....	4
Gambar II.1 Kerangka Berfikir	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Pengesahan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Riset
- Lampiran 4 : Surat Balasan Riset
- Lampiran 5 : Surat Validasi Angket
- Lampiran 6 : Angket Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Angket
- Lampiran 8 : Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 : Dokumentasi
- Lampiran 13 : Turnitin

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. Badan penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan lembaga negara yang bertugas memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial.¹

Demi terlaksananya tujuan dari program tersebut BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dan fasilitas bagi peserta yang menggunakan jasa BPJS, tujuan dari memberikan fasilitas tersebut adalah untuk meningkatkan kepuasan peserta, yang dimana apabila peserta merasakan kepuasan maka peserta akan loyal. Demi terciptanya kepuasan peserta maka BPJS mengeluarkan inovasi teknologi yaitu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

Aplikasi JMO merupakan pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen memberikan kualitas jaminan dan

¹ Ervina Ninda Pangesti, Siti Resmi, and Alivia Meyrizka Utami, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul" 5, no. 1 (2024): 30–40.

pelayanan yang terbaik bagi masyarakat melalui program-program jaminan yang dibutuhkan bagi tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan juga terus mengadaptasikan diri dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi JMO sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan

Aplikasi JMO yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan mulai di implementasikan pada 19 Februari 2018. JMO merupakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.²

Aplikasi ini diciptakan untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif dalam mengakses informasi terkait Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). JMO juga memainkan peran penting dalam mendukung program Jamsostek dengan menyediakan akses informasi yang cepat dan mudah terkait manfaat, klaim dan layanan

² Nadhifa Salma Deviaudria and Sonja Andarini, "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator" 6 (2023): 10377–83.

lainnya. Untuk memastikan aplikasi ini berhasil, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna, karena berbagai faktor kepuasan dapat mempengaruhi penerimaan dan efektivitas aplikasi secara keseluruhan.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki total 121 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan. Dimana BPJS kantor cabang Labuhanbatu Selatan ini memiliki jumlah peserta sebanyak 38.291 peserta aktif yang mencakup pekerja formal, informal, dan sektor jasa konstruksi. Akan tetapi, meskipun jumlah peserta aktif cukup tinggi, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat program BPJS Ketenagakerjaan, rendahnya tingkat partisipasi dari sektor informal, serta kendala dalam hal sosialisasi dan akses layanan di wilayah labuhanbatu Selatan.³

Saat ini perkembangan penggunaan aplikasi JMO, hingga tahun 2024 jumlah peserta yang menggunakan aplikasi JMO tercatat sebanyak 5.036 peserta, untuk lebih jelasnya lagi dapat dilihat pada gambar grafik 1 dibawah ini.

³ Raja Putrawandi Simatupang, Wawancara, Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 14 April 2025 Pukul 09.53)

**Gambar I.1 Grafik Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan
KC Labuhanbatu Selatan Periode 2020-2024**



Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan Tahun 2024

Berdasarkan pada grafik 1 diatas dapat disimpulkan bahwa di tahun 2020-2024 pengguna aplikasi JMO mengalami peningkatan secara signifikan yakni sebanyak 5.036 peserta, sedangkan untuk jumlah keseluruhan peserta BPJS Ketenagakerjaan di kantor cabang Labuhanbatu Selatan tercatat sebanyak 38.291 peserta. Hal ini menunjukkan perbedaan yang cukup jauh, dimana pengguna aplikasi JMO baru mencapai sekitar 13,15% dari total peserta yang terdaftar. Dengan kata lain, masih terdapat sekitar 86,85% peserta yang belum menggunakan aplikasi tersebut, rendahnya angka penggunaan ini dapat menjadi faktor awal adanya ketidakpuasan peserta terhadap aplikasi JMO. Ketidakpuasan tersebut bisa disebabkan oleh persepsi bahwa aplikasi belum mampu memenuhi kebutuhan mereka, kualitas layanan yang belum optimal, atau adanya kendala dalam akses dan penggunaan.

Namun, meskipun terjadi peningkatan jumlah peserta pada aplikasi JMO dari tahun ke tahun, kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan dalam implementasinya di lapangan. Fakta ini menunjukkan pentingnya kajian lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi pengguna aplikasi JMO serta efektivitas implementasi layanan digital oleh BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di daerah Labuhanbatu Selatan.

Seperti hasil wawancara dengan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan yaitu Ibu Wike Sinaga mengatakan bahwa aplikasi JMO sangat membantu dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang langsung ke kantor. Menurut beliau, fitur pengecekan saldo JHT dan proses klaim manfaat dapat dilakukan dengan cepat dan transparan. Ia merasa puas karena aplikasi ini menghemat waktu, lebih praktis, dan sesuai dengan kebutuhan pekerja yang sibuk. ⁴

Adapun hasil wawancara lain dengan Bapak Jaenuddin Hasibuan mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi JMO cukup bermanfaat, ia merasa masih ada beberapa kendala. Misalnya, aplikasi kadang mengalami gangguan ketika jaringan internet tidak stabil, sehingga proses klaim menjadi terhambat. Selain itu, menurutnya petunjuk penggunaan aplikasi kurang jelas bagi sebagian pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi, sehingga masih dibutuhkan pendampingan dari pihak BPJS. ⁵

Menurut Kotler dan Keller kepuasan peserta muncul ketika performa layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Dalam konteks aplikasi JMO, hal ini mencakup efisiensi penggunaan, efektivitas fitur, keamanan sistem, dan kebanggaan peserta dalam menggunakan layanan digital. Akan tetapi, pada kenyataannya, masih

⁴ Wike Sinaga, Wawancara, Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 14 April 2025 Pukul 10.00)

⁵ Jaenuddin Hasibuan, Wawancara, Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 13 Agustus 2025 Pukul 14.16)

banyak peserta yang merasa proses pelayanan melalui aplikasi ini tidak efisien, lambat, atau bahkan membingungkan.⁶

Penurunan kepuasan juga dapat terlihat dari rendahnya kepercayaan peserta (*e-trust*) terhadap sistem dan minimnya responsif dari pihak BPJS saat terjadi kendala dalam aplikasi. Sebagai contoh, banyak peserta mengeluhkan verifikasi SMS yang lambat, kesalahan data pribadi, dan tidak adanya balasan dari pusat bantuan (BPJS Care) saat melaporkan masalah.⁷ Selain itu, sebagian besar peserta dari sektor informal masih belum memiliki literasi digital yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi JMO secara mandiri. Dalam beberapa kasus, peserta yang tidak memiliki kartu fisik BPJS harus datang langsung ke kantor cabang karena tidak dapat mengakses informasi KPJ melalui aplikasi, menunjukkan bahwa fitur aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna.

Padahal, aplikasi JMO dirancang sebagai inovasi teknologi untuk memudahkan peserta dalam mendapatkan layanan secara cepat dan mandiri. Kesenjangan antara harapan dan realita inilah yang menjadi sorotan utama dalam penelitian ini, karena kepuasan peserta merupakan indikator keberhasilan pelayanan digital. Jika kepuasan peserta rendah, maka tujuan utama dari inovasi teknologi dan peningkatan kualitas

⁶ Philip Kotler, "Kotler P. Marketing Management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Pearson Educ Int. 2012," *Pearson Education International*, 2012.

⁷ Haris Budiman, *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-trust Terhadap Kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan (Studi pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo)* (Tesis Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, 2023).

layanan belum tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat aktivitas pelayanan jam kerja, peserta yang tidak memiliki kartu fisik BPJS Ketenagakerjaan dan ingin mencetak kartu digital diminta untuk login. Namun, saat login diminta untuk memasukkan nomor KPJ (Kartu Peserta Jamsostek). Sedangkan, fitur untuk mencari nomor KPJ di aplikasi JMO tidak tersedia bagi pengguna yang hanya memiliki NIK. Hal ini mengharuskan peserta datang ke kantor cabang BPJS untuk mengetahui nomor KPJ miliknya. Masalah seperti ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi JMO dan lambatnya respon pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi JMO.

Padahal JMO memiliki kelebihan dari beberapa program yang ada di aplikasi JMO ini. Program ini bertujuan memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada tenaga kerja Indonesia dari berbagai risiko yang dapat terjadi selama bekerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, kehilangan pekerjaan, dan masa pensiun, melalui program jaminan sosial seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam menjaga kesejahteraan dan produktivitas tenaga kerja serta memberikan rasa aman dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari.⁸

⁸ Wulan Nur Fath-Hiah and Binti Azizatul Nafi'ah, "Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak," *Public*

Sedangkan menurut penelitian sebelumnya terkait dengan aplikasi JMO. Haris Budiman dengan judul ”Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-trust* terhadap Keputusan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Situbondo)” menyimpulkan bahwa kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, dan *e-trust* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Faktor seperti kecepatan akses, informasi akurat, dan fitur yang sesuai harapan sangat penting. Secara terpisah, sistem yang cepat, aman, mudah digunakan, serta informasi yang jelas dan tidak bias, juga berpengaruh. Dari semua faktor, *e-trust* kepercayaan terhadap layanan dan brand memiliki pengaruh paling kuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna.⁹

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe dengan judul “Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematang Siantar” menyimpulkan bahwa kreativitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F, kedua variabel tersebut secara parsial maupun simultan terbukti berpengaruh kuat terhadap kepuasan

Inspiration : Jurnal Administrasi Publik 8, no. 2 (2023): 67–75, <https://doi.org/10.22225/pi.8.2.2023.67-75>.

⁹ Haris Budiman, “PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI, KUALITAS INFORMASI,” 2023.

peserta. Besarnya pengaruh kedua variabel ini terhadap kepuasan peserta mencapai 66,8%, sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, emosi, harga, dan biaya.¹⁰

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani dengan judul “Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bogor” menyimpulkan bahwa aplikasi JMO memudahkan akses layanan secara fleksibel dan gratis dengan tampilan yang ramah pengguna. Namun, masih terdapat kendala seperti force close, login lambat, fitur yang belum optimal, serta verifikasi biometrik yang sering gagal. Meski klaim JHT online lebih cepat dari manual, pembaruan aplikasi sering tak membawa perubahan berarti, sehingga ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi.¹¹

Adapun fenomena yang peneliti temukan yaitu, aplikasi JMO diciptakan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif serta memberikam keamanan sistem bagi peserta pengguna JMO dalam mengakses informasi terkait Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak peserta yang merasa proses pelayanan melalui aplikasi ini tidak efisien, lambat, atau

¹⁰ Siti Syahara and Risma Nurhaini Munthe, “Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar 1” 2, no. 2 (2020): 103–15.

¹¹ Sarah Dinda Hanifa and Nida Handayani, “Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi,” *Jurnal Media Administrasi* 9, no. 1 (March 2024): 105–15, <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1418>.

bahkan membingungkan. Hal ini, juga menyebabkan rendahnya kepercayaan peserta (*e-trust*) terhadap sistem, dan juga minimnya responsif dari pihak BPJS saat terjadi kendala dalam aplikasi. Padahal aplikasi JMO dirancang sebagai inovasi teknologi untuk memudahkan peserta dalam mendapatkan layanan secara cepat dan mandiri. Kesenjangan antara harapan dan realita inilah yang menjadi sorotan utama dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah, fenomena, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait inovasi dan kualitas layanan yang berkaitan aplikasi JMO. Oleh karna itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan permasalahan yang dapat ditemui pada objek penelitian. Masalah-masalah tersebut dapat dijadikan kajian penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah maka masalah yang dapat ditemui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO masih rendah, yang ditunjukkan oleh rendahnya persentase pengguna aktif (hanya sekitar 13,15% dari total peserta), meskipun aplikasi telah diperkenalkan sejak tahun 2018.

2. Kurangnya literasi digital dan pemanfaatan masyarakat. Dimana, banyak peserta belum memahami manfaat program BPJS maupun fungsi aplikasi JMO, terutama di sektor informal.¹²
3. Peserta sering mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi JMO, seperti error, fitur tidak optimal, verifikasi lambat, serta minimnya respon dari layanan bantuan, sehingga tidak sesuai dengan harapan peserta terhadap layanan digital yang cepat dan efektif.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah agar penelitian ini terarah serta tujuan yang dimaksud tercapai. Ada banyak masalah yang bisa diangkat dari penelitian ini, namun perlu membatasi masalah yang lebih terperinci dan jelas agar pemecahannya terarah. Peneliti membatasi pada masalah apakah terdapat Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan acuan dari tinjauan Pustaka yang digunakan untuk melakukan penelitian dimana antar variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dapat dihubungkan sehingga penelitian ini dapat disesuaikan dengan data yang diinginkan. Adapun variabel yang terdapat dalam penelitian ini ialah: indikator inovasi teknologi dan

¹² Fath-Hiah and Nafi'ah, "Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak."

indikator kualitas layanan terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Peserta (Y)	Kepuasan peserta pada penelitian ini ialah mengacu pada suatu bentuk evaluasi pengguna terhadap layanan aplikasi JMO yang dirasakan setelah membandingkan ekspektasi dengan kinerja aktual layanan yang diterima. ¹³	1. Kesesuaian Harapan 2. Fitur dan Fungsional 3. Kenyamanan Penggunaan 4. Kinerja Layanan 5. Loyalitas. ¹⁴	Likert
2	Inovasi Teknologi (X1)	Inovasi teknologi dalam penelitian ini merujuk pada penerapan unsur-unsur teknologi baru dalam layanan aplikasi JMO yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan pengalaman pengguna. ¹⁵	1. Kemudahan Akses 2. Kesesuaian dengan Kebutuhan 3. Efisiensi 4. Kebaruan Teknologi 5. Daya Tarik. ¹⁶	Likert
3	Kualitas Layanan (X2)	Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada sejauh	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan/Ke	Likert

¹³ Andi Faisal Bahari and Jafar Basalamah, "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar," *Jurnal Manajemen Bisnis* 6, no. 1 (2019): 11–21, <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>.

¹⁴ Cep Nandi Yunandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan," *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 10–13.

¹⁵ Lina, Nur Hidayah, and Dan Teguh Santoso, "KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN (Studi Tentang Pemberian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Tenaga Kerja Di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya)," n.d.

¹⁶ Subhan Akbar Abbas et al., "Dampak Inovasi Teknologi Dalam Mendorong Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng Indonesia," *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 332–34, <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1177>.

		mana aplikasi yang diberikan melalui aplikasi JMO dapat memenuhi harapan peserta dalam hal pelayanan jasa. ¹⁷	4. Bukti Fisik 5. Empati. ¹⁸	
--	--	--	--	--

E. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh inovasi teknologi terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh inovasi teknologi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan oleh peneliti, maka ada tiga tujuan penelitian. Ketiga tujuan penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

¹⁷ Juleha Ritonga and Rosita Manawari Girsang, "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar," *Manajemen : Jurnal Ekonomi* 1, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.73>.

¹⁸ Dian Retno Intan et al., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 20, no. 1 (2024): 7–15, <https://doi.org/10.31940/jbk.v20i1.7-15>.

1. Untuk menganalisis pengaruh inovasi teknologi terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh inovasi teknologi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

Tujuan ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memahami peran inovasi digital dan kualitas layanan dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan peserta aplikasi JMO sebagai layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas dengan judul: **“Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) BPJS Ketenagakerjaan”**. Maka hasil penelitian dapat bermanfaat bagi:

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap agar dapat memberikan ilmu pengetahuan dan mengembangkan wawasan serta kemampuan

peneliti yang telah di dapat selama di perkuliahan.

b. Bagi Akademik

1. Sebagai gambaran kepada mahasiswa yang ingin mengetahui tentang apakah inovasi teknologi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi mahasiswa ekonomi terkhususnya mahasiswa Ekonomi Syariah.
3. Untuk menambah dan melengkapi sekaligus sebagai perbandingan hasil-hasil penelitian yang sudah ada menyangkut topik yang sama.

c. Bagi Masyarakat / Pengguna Layanan

1. Mensosialisasikan tentang inovasi teknologi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.
2. Sebagai referensi dan informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan yang tepat, terutama yang berkaitan dengan inovasi teknologi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

- d. Bagi Pihak BPJS Ketengakerjaan, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat menambah informasi dan masukan bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan dalam melakukan inovasi teknologi dan memberikan layanan yang berkualitas kepada peserta BPJS.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Kepuasan Peserta

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan peserta adalah salah satu ukuran dari keberhasilan sebuah aplikasi, karena peserta menentukan apakah aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka atau tidak. Oleh karena itu, evaluasi perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna dan dampak pada organisasi. Menurut Insap Santoso, kepuasan pengguna terjadi ketika pengguna merasa puas setelah menggunakan aplikasi karena aplikasi tersebut mudah digunakan.¹⁹

Sementara itu, Jogiyanto, mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai bagaimana cara pemakai tersebut menggunakan output dari aplikasi. Kepuasan peserta dapat didefinisikan sebagai perasaan yang dirasakan peserta setelah membandingkan harapan mereka terhadap suatu layanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Menurut Kotler dan Keller dalam Gaol et al, kepuasan pengguna muncul sebagai perasaan senang atau kecewa setelah menilai kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan apa yang diharapkan.

¹⁹ Felicia Stefani, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)," *International Journal of Trade, Economics and Finance* 53, no. 9 (2009): 1689–99.

Kepuasan pengguna yang tinggi dapat mengurangi jumlah keluhan dan meningkatkan loyalitas.²⁰

Selain kualitas produk dan kualitas layanan, kepuasan peserta dapat pula diwujudkan oleh *customer relationship* manajemen. Manajemen hubungan pelanggan adalah proses membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan dengan menyediakan layanan yang berharga dan memuaskan dimana program CRM antara lain : *continuity marketing*, *one to one marketing*, serta *partnering* program. *Continuity marketing* adalah mempertahankan, membina dan meningkatkan loyalitas nasabah melalui pelayanan khusus yang sifatnya jangka panjang. Program pemasaran secara individu adalah program yang diterapkan secara terpisah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik dan unik pelanggan. Koperasi atau pemasaran bersama adalah program kolaborasi antara BPJS dan perusahaan lain untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi pelanggan.

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

²⁰ Analisis Inovasi, Bpjs Ketenagakerjaan, and Kota Makassar, “Skripsi Analisis Inovasi Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar,” 2023.

b) Indikator Kepuasan Peserta

1) Kesesuaian Harapan

Menurut Oliver (1990), Kotler & Keller (2016) dalam *Expectation Confirmation Theory (ECT)*, kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Peserta akan merasa puas apabila kinerja aplikasi JMO sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Dalam konteks layanan digital, kesesuaian harapan mencakup seberapa jauh fungsi aplikasi, kemudahan akses, serta kecepatan layanan sesuai dengan ekspektasi awal pengguna.²¹

2) Fitur yang Fungsional

Menurut Davis (1989), dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, fitur yang fungsional merupakan aspek yang memberi manfaat nyata dan dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna. Semakin fungsional fitur yang ditawarkan suatu aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta. Dalam aplikasi JMO, fitur seperti pengecekan saldo, pelaporan klaim, dan update data peserta harus mampu memberikan manfaat nyata dan mempermudah aktivitas peserta.²²

²¹ any mel, “Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” 8, no. 03 (2022): 2501–10.

²² Jimea Jurnal and Ilmiah Mea, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DIGITAL FINANCE MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG,” 2024, 1363–79.

3) Kenyamanan Penggunaan

Menurut Menurut Berry, Seiders & Grewal (2002), kenyamanan pelanggan (*customer convenience*) adalah mencakup kemudahan akses, kemudahan waktu, serta kepraktisan dalam menggunakan layanan. Dalam konteks aplikasi JMO, kenyamanan penggunaan berarti peserta dapat dengan mudah mengakses fitur, melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun, serta memperoleh informasi tanpa kendala teknis. Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan peserta, semakin besar pula tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi.²³

4) Kinerja Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), kinerja layanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu;; reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Dalam layanan digital seperti aplikasi JMO, kinerja layanan mencakup keadalan sistem, keamanan data peserta, kepedulian layanan terhadap pengguna, serta tampilan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami.²⁴

5) Loyalitas

Menurut Oliver (1999), loyalitas adalah komitmen untuk menggunakan Kembali dan merekomendasikan layanan kepada

²³ Rum Mohamad et al., "Analisis Kepuasan Pengguna Dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Menggunakan Metode NPS Dan SUS" 11, no. 1 (2025): 1–14.

²⁴ Zahra Fakhrana, "Keberlanjutan : Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi" 5, no. 2 (2020): 157–71.

orang lain. Loyalitas merupakan bentuk kepuasan yang paling tinggi karena peserta tidak hanya puas tetapi juga bersedia menjadi pengguna tetap.²⁵ Dalam konteks aplikasi JMO, loyalitas dapat diukur melalui niat peserta untuk terus menggunakan aplikasi serta kesediaan mereka merekomendasikan kepada peserta lain.²⁶

c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO adalah sebagai berikut:

1) Kualitas Sistem Aplikasi

Kualitas sistem aplikasi yang baik, meliputi keandalan, minimnya error, kecepatan proses, dan kemudahan penggunaan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JMO. Sistem yang stabil dan responsif membuat pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi ini

2) Kualitas Sistem Informasi

Informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses dalam aplikasi JMO juga sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang baik membantu peserta dalam mengelola data dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan lebih efektif.

²⁵ Dyan Vidyatmoko et al., "Analisis Faktor Penentu Inovasi Teknologi Di Industri Pangan," *Jurnal Sains Dan Teknologi Indonesia* 14, no. 1 (2013): 29–37, <https://doi.org/10.29122/jsti.v14i1.902>.

²⁶ Issn Print et al., "Jurnal Produktiva Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performace (Study Kasus Kofibrik Mojokerto)." 02 (2024).

3) *E-Trust* (Kepercayaan Elektronik)

Kepercayaan pengguna terhadap keamanan, privasi, dan integritas aplikasi JMO menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan.

4) *E-Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan digital yang diberikan melalui aplikasi, termasuk kemudahan akses layanan, responsivitas, dan dukungan teknis, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pelayanan yang baik meningkatkan loyalitas dan kepuasan peserta.²⁷

5) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Kecepatan aplikasi dalam memproses data dan memberikan layanan tepat waktu sangat memengaruhi kepuasan peserta. Ketepatan waktu dalam layanan membuat pengguna merasa dihargai dan meningkatkan pengalaman positif.

6) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi secara umum penting, namun dalam konteks JMO, kemudahan penggunaan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kemungkinan karena pengguna sudah familiar dengan aplikasi.

²⁷ Kadek Tari Septyawati et al., "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial PENDAHULUAN Pesatnya Arus Perkembangan Teknologi Memberikan Kemudahan Di Berbagai" 7, no. 7 (2025).

7) Format dan Tampilan Aplikasi

Desain antarmuka (format) yang menarik, mudah dipahami, dan terstruktur dengan baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Format yang baik memudahkan navigasi dan interaksi pengguna dengan aplikasi.²⁸

d) Kepuasan Peserta Menurut Ekonomi Islam

Dalam ekonomi Islam, kepuasan (رضا/riḍā) tidak hanya dipahami sebagai terpenuhinya kebutuhan lahiriah pengguna jasa atau pelanggan, tetapi juga menyangkut dimensi spiritual dan moral. Kepuasan tercapai apabila transaksi atau layanan dilakukan dengan prinsip keadilan, kejujuran, amanah, dan keridhaan kedua belah pihak.²⁹

Imam Al-Ghazali, menegaskan bahwa kepuasan hakiki dicapai ketika suatu transaksi memberikan maslahah (manfaat) dan menghindari mafsadah (kerusakan). Kemudian Ibnu Taymiyyah juga menekankan pentingnya keadilan dalam jual beli dan pelayanan, agar tidak merugikan salah satu pihak.

Konsep ini berbeda dengan pandangan konvensional yang lebih berorientasi pada aspek material dan utilitas. Ekonomi Islam menekankan bahwa kepuasan hakiki adalah ketika seseorang memperoleh manfaat dari layanan/jasa secara halal, thayyib (baik), serta

²⁸ Riama Sibarani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Prosiding* 3, no. 4 (2023): 10–17, <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>.

²⁹ Eko Sudarmanto and Alhazar Rinaldi, "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF" 2, no. 1 (2024): 167–80.

mendatangkan keberkahan. Prinsip-prinsip yang melandasi kepuasan dalam ekonomi Islam adalah:

- 1) Aspek Keridhaan (taradin minkum) transaksi layanan harus dilandasi kerelaan kedua pihak, sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa (4) ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ
 اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (29).

Tafsir (Menurut Ibnu Katsir dan Al-Muyassar):

Ayat ini menekankan larangan keras memakan harta sesama dengan cara batil (yang tidak benar) seperti mencuri, merampok, menipu, dan riba. Pengecualiannya adalah melalui perniagaan yang didasari kerelaan bersama, dan juga larangan “membunuh diri” dengan cara menghabiskan harta untuk maksiat.³⁰

- 2) Aspek Keadilan (‘adl) kualitas layanan harus seimbang dengan hak pelanggan, tidak merugikan salah satu pihak. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nahl (16) ayat 90:

³⁰ Fakultas Ushuluddin, “PENAFSIRAN Q . S AN- NISĀ ’ AYAT 19 (ANALISIS FENOMENA MARITAL RAPE PERSPEKTIF QIR Ā ’ AH MUBĀDALAH) SKRIPSI Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN HUMANIORA” 19 (2024).

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ (٩٠)

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat (90).

Tafsir (Menurut Ibnu Katsir dan Al-Muyassar):

Ayat ini menegaskan pedoman komprehensif yang berisi tiga perintah Allah yakni berlaku, berbuat kebajikan, dan memberi kepada kerabat. Ayat ini merupakan kaidah dasar akhlak islam yang mencakup semua perintah dan laranga, bertujua agar manusia selalu ingat dan mengambil pelajaran dari Allah. Dalam konteks kualitas layanan, ayat ini menegaskan pentingnya prinsip keadilan dan pelayanan yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat termasuk peserta BPJS ketenagakerjaan, agar timbul rasa puas dan percaya kepada lembaga.

- 3) Aspek Kejujuran (sidq) dan Amanah penyedia layanan tidak boleh menipu, mengurangi kualitas, atau berbuat curang. Allah telah memperingatkan dalam QS. Al-Muṭaffifīn (83) ayat 1-3:

﴿وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ﴾ (١) الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾
وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi. (1-3)

Tafsir (Menurut Ibnu Katsir dan Al-Muyassar):

Ayat ini menjelaskan ancaman keras bagi orang-orang yang curang dalam menakar dan menimbang, yaitu celakalah mereka yang ketika menerima timbangan atau takaran dari orang lain akan meminta pemenuhannya, tetapi ketika menakar atau menimbang untuk orang lain mereka akan mengurangi. Kecurangan ini mencakup pengurangan timbangan atau takaran, dan akibatnya akan sangat berat dihari kiamat.³¹

Dalam konteks pelayanan publik, ayat ini menjadi dasar penting bagi integritas, kejujuran, dan tanggung jawab, agar lembaga maupun individu tidak mengurangi hak masyarakat dan selalu memberikan pelayanan sesuai standar yang dijanjikan. Dengan demikian, kepuasan peserta atau pelanggan menurut ekonomi Islam adalah kondisi tercapainya rasa puas, aman, dan ridha dari pengguna jasa karena mendapatkan layanan yang adil, jujur, amanah, serta sesuai prinsip syariah, sehingga membawa manfaat lahir batin serta keberkahan bagi semua pihak.

2. Teori Inovasi Teknologi

a. Pengertian Inovasi

Inovasi secara bahasa yang berasal dari bahasa latin "*innovation*" dengan arti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan jika kata kerjanya "*innovo*" dengan arti mengubah atau memperbaharui.

³¹ "Tafsir-Ibn-Kathir-Surah-83-Al-Mutaffi'in.Pdf," n.d.

Pengertian inovasi merupakan suatu perubahan baru yang akan mengarah pada perbaikan. Oleh karena itu, inovasi adalah dengan dikenalkan cara atau metode baru dari input sampai pada output maka akan menghasilkan perubahan yang nampak dengan suksesnya dalam bidang sosial maupun ekonomi.³²

Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dalam menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan. Inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Adapun pengertian inovasi menurut para ahli yaitu sebagai berikut:³³

- a. Menurut Zaltman dan Duncan, inovasi merupakan ide, praktik, yang dianggap baru oleh unit yang relevan. Inovasi merupakan perubahan objek. Perubahan merupakan sebagian yang ditanggapi dengan kondisi dan situasi yang ada. Di situasi dan kondisi tersebut dibutuhkan kekreatifan dalam menciptakan penemuan baru. Tetapi, tidak semua hal penemuan tersebut bisa dikatakan sebuah inovasi.

³² Isna Nurul Ain et al., "Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual" 8, no. 30 (2023): 30–45.

³³ Margareta and Eka Liliani, "Inovasi Kepala Madrasah Dalam Mewujudkan Sekolah Yang Efektif Di Madrasah Aliyah Ma'arif Udanawu Kabupaten Blitar," 2023, 4–5.

Hal itu dikarenakan, tidak semua orang menganggap pembaharuan akan penemuan tersebut bersifat baru.

- b. Menurut Miles, inovasi merupakan spesies dari genus “perubahan”. Secara umum terlihat berguna untuk mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang disengaja, baru, dan perubahan spesifik yang lebih berguna dalam pencapaian suatu tujuan. Tampaknya membantu untuk mempertimbang inovasi sebagai sesuatu yang direncanakan dengan matang, sehingga bukan diperoleh dengan cara yang sembarangan.³⁴
- c. Menurut Everett Rogers, inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru dan akan diukur sesuai dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang. Apabila suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka itulah yang disebut inovasi.
- d. Menurut Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd, inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat. Jadi, secara umum, inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan

³⁴ Miles, “Inovasi sebagai Spesies dari Genus Perubahan,” dalam *Teori dan Praktik Inovasi*, ed. John Smith (Jakarta: Penerbit Ilmu, 1993), hlm. 45.

praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan.³⁵

Dari beberapa para ahli di atas, dapat diketahui bahwa tidak terjadi perbedaan yang mendasar tentang definisi inovasi antara satu dengan yang lain. Semua pendapat di atas menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, halhal yang praktis, metode, cara, sikap, perilaku dan barang-barang buatan manusia yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Sesuatu yang baru itu dapat berupa hasil diskoveri atau invensi yang dimanfaatkan dalam mencapai tujuan tertentu dan untuk memecahkan masalah tertentu.³⁶

Inovasi teknologi merupakan proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru yang melibatkan teknologi untuk menciptakan produk, layanan, atau proses yang lebih efisien, efektif, atau berbeda dari yang sudah ada. Inovasi ini dapat mencakup perbaikan teknologi yang sudah ada atau pengenalan teknologi baru yang mampu mengubah cara bisnis dan masyarakat

³⁵ Harianto, Dyan Vidyatmoko, and Husni Yasin Rosadi, "Determinan Inovasi Teknologi Dan Kebijakan Pengembangan Pada Industri Pangan," *Pangan* 22, no. 4 (2020): 287–98.

³⁶ Siti Nurdiana and Amsal Irmalis, "ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN ACEH USING END USER COMPUTING SATISFACTION," 2022, 869–77.

beraktivitas. Misalnya, perkembangan dalam teknologi informasi, seperti komputasi awan, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT), telah membawa inovasi dalam berbagai sektor, mulai dari manufaktur hingga pelayanan kesehatan.

Salah satu bentuk penerapan inovasi teknologi dibidang pelayanan publik adalah melalui pengembangan aplikasi digital seperti Jamsostek Mobile (JMO) oleh BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini merupakan hasil dari inovasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan mempermudah peserta dalam memperoleh layanan ketenagakerjaan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Menurut BPJS Ketenagakerjaan, Prosedur penggunaan aplikasi JMO dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:³⁷

- a) Mengunduh aplikasi JMO melalui Google Play Store atau App Store.
- b) Registrasi akun dengan memasukkan NIK, nama lengkap, tanggal lahir, email aktif.
- c) Verifikasi akun melalui kode OTP yang dikirimkan ke ponsel atau email.
- d) Login ke aplikasi, kemudian melengkapi data kepesertaan seperti nomor KPJ dan status pekerjaan.

³⁷ Khairul Rizal et al. (2024). *Indikator Iptek, Riset, dan Inovasi Indonesia 2024*. Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN).

- e) Mengakses fitur layanan digital, seperti cek saldo JHT, klaim manfaat, kartu digital, perubahan data, dan riwayat kepesertaan.³⁸

Prosedur ini merupakan bagian penting dari inovasi teknologi karena mencerminkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta peningkatan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Semakin sederhana dan efisien prosedur penggunaannya, semakin tinggi pula tingkat penerimaan pengguna terhadap inovasi tersebut³⁹

b. Indikator Inovasi

- a) Kemudahan Akses Teknologi

Menurut Davis dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan akses teknologi adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.⁴⁰

- b) Kesesuaian Dengan Kebutuhan

Menurut Rogers dalam teori *Diffusion of Innovation*, adalah sejauh mana kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengguna atau *compatibility* merupakan salah satu faktor utama dalam

³⁸ BPJS Ketenagakerjaan, Panduan Penggunaan Aplikasi JMO, (Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan, 2023), hlm. 4.

³⁹ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 3 (1989), hlm. 319-340.

⁴⁰ Vidyatmoko et al., "Analisis Faktor Penentu Inovasi Teknologi Di Industri Pangan."

keberhasilan difusi inovasi.⁴¹ Aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara relevan dan praktis akan lebih mudah diterima dan dimanfaatkan secara luas.

c) Efisiensi dan Kecepatan Layanan

Menurut Laudon, menekankan bahwa inovasi teknologi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta mempercepat layanan.⁴² Oleh karena itu, percepatan proses pelayanan melalui teknologi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai tingkat inovasi. Di sisi lain, aspek keamanan dan keandalan teknologi juga tidak dapat diabaikan.⁴³

Menurut Rogers (2003), dalam *Diffusion of Innovations*, inovasi teknologi dipandang baru bila dianggap lebih baik atau berbeda dibandingkan dengan ide/teknologi sebelumnya, baik dari segi manfaat maupun fitur. uuhhksyuihh

d) Daya Tarik

Menurut Kotler & Keller (2016), daya tarik produk mencakup desain, tampilan, gaya, serta citra merek yang dapat memengaruhi persepsi konsumen.

⁴¹ Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

⁴² Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). Pearson Education.

⁴³ Fauzia Ulirrahmi, "Analisis Konsep Efisiensi Ekonomi Dalam Islam: Kajian Terhadap Qs. Al-Isra Ayat 26-29," *An-Natiq Jurnal Kajian Islam Interdisipliner* 4, no. 1 (2023): 13–23, <https://doi.org/10.33474/an-natiq.v4i1.20615>.

c. Inovasi Teknologi Menurut Ekonomi Islam

Inovasi (tahdith) dalam islam dipahami sebagai bentuk islah (perbaikan) untuk memudahkan urusan manusia dan meningkatkan kemasalahan, selama tidak bertentangan dengan syariat. Teknologi adalah wasilah (sarana) yang dapat bernilai wajib bila menjadi kebutuhan mendasar umat manusia.

sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Isra ayat 27 yaitu:

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Artinya: Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.

Menurut Al-Maraghi, ayat ini menegaskan bahwa segala bentuk pemborosan (baik harta, tenaga, waktu, maupun kesempatan) adalah sikap yang bertentangan dengan syukur nikmat. Orang yang boros sama dengan mengikuti hawa nafsu setan. Yusuf Al-Qadarawi juga menyebutkan bahwa teknologi adalah sarana penting untuk mencapai tujuan syariah (maqashid syariah), seperti kemudahan, keadilan, dan kesejahteraan umat.⁴⁴

Maka dari itu Inovasi teknologi yang digunakan dalam layanan publik/organisasi harus menghindari pemborosan (misalnya prosedur berbelit, penggunaan sumber daya yang tidak tepat). Efisiensi menjadi

⁴⁴ Jurnal Ilmiah and Ekonomi Islam, "Technological Innovation in Influence the Financial Performance of Sharia Banking In Indonesia" 9, no. 01 (2023): 283–91.

prinsip utama agar layanan cepat, hemat waktu, dan tepat guna. Dengan demikian, ayat ini mendorong penggunaan teknologi untuk menghindari pemborosan dan menciptakan layanan efektif.

d. Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*): Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas (*compatibility*): Kompatibilitas adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.⁴⁵

⁴⁵ Fath-Hiah and Nafi'ah, "Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak."

3. Kerumitan (*complexity*): Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.⁴⁶
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*): Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*): Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

e. Hubungan Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Peserta

Hubungan antara inovasi teknologi dengan kepuasan peserta, khususnya dalam konteks aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) adalah sebagai berikut:

- a) Inovasi Teknologi sebagai Pendorong Kualitas Layanan Digital

⁴⁶ Bagus Hidayatullah et al., "Karakteristik Dan Inovasi Pendidikan," *Educational Journal: General and Specific Research* 3, no. 2 (2023): 436–45.

Aplikasi JMO merupakan inovasi teknologi yang dirancang⁴⁷ untuk mempermudah akses layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor cabang. Inovasi ini menghadirkan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas yang lebih baik bagi peserta.

b) Pengaruh Kualitas Sistem dan *E-Service Quality*

Kualitas sistem aplikasi yang merupakan bagian dari inovasi teknologi, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, format tampilan, dan ketepatan waktu layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c) Kepercayaan Pengguna (*E-Trust*) sebagai Faktor Kunci

Inovasi teknologi yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna, terutama dalam hal keamanan data dan keakuratan informasi, sangat menentukan tingkat kepuasan peserta aplikasi JMO.

d) Efisiensi dan Kemudahan Akses Layanan

Inovasi teknologi memungkinkan peserta mengakses layanan secara praktis dan efisien kapan saja dan di mana saja, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna karena

⁴⁷ Miah Said and Muh Kafrawi Yunus, "Indonesian Journal of Business and Management ANALISIS DIGITALISASI DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KETENAGAKERJAAN DI KENDARI Analysis of Digitalization and Customer Relationship Management on BPJS Ketenagakerjaan Participant Satisfaction A" 7, no. 1 (2024): 88–94, <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5240>.

mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengakses layanan.⁴⁸

e) Dampak Positif pada Loyalitas dan Retensi Peserta

Produk atau layanan yang inovatif dan relevan cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian berkontribusi pada retensi dan loyalitas peserta.

3. Teori Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu, yang mencerminkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Definisi ini menekankan dua faktor utama yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen.⁴⁹ Menurut beberapa ahli tentang kualitas layanan:

- a) Wyckof menyatakan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan peserta.

⁴⁸ Iain Sultan et al., "Bpjs Syariah," no. 30 (n.d.): 153–62.

⁴⁹ Dian Kharisma, Sahat Simatupang, and Heriyawan Hutagalung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan," *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 5, no. 1 (2023): 32–42, <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>.

- b) Parasuraman mendefinisikan kualitas layanan sebagai sebagai refleksi persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima, dengan penekanan pada dimensi-dimensi pelayanan penting.
- c) Zeithaml menambahkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian konsumenn atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.
- d) Kotler menyatakan bahwa kualitas layanan adalah upaya perusahaan memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau peserta.

b. Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima indikator utama yaitu⁵⁰:

- a) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- b) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiapan dan kemauan membantu pelanggan dan serta memberikan pelayanan dengan cepat.
- c) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keterampilan, keramahan petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan.

⁵⁰ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

- d) *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan karyawan yang menunjang pelayanan.
- e) *Empathy* (Empati): empati adalah perhatian, kepedulian, dan kemampuan memahami yang diberikan kepada pelanggan mencakup pemahaman kebutuhan spesifik mereka.⁵¹

Selain *SERVQUAL*, ada juga model lain seperti Multi Model yang mengukur kualitas layanan berdasarkan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil.⁵²

c. Kualitas Layanan Menurut Ekonomi Islam

Kualitas layanan (khidmah) dalam islam menekankan nilai adl (keadilan), ihsan (kebaikan), amanah, dan kejujuran. Layanan yang baik bukan hanya sekedar memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga bernilai ibadah karena termasuk muamalah yang diridhai Allah.

Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nahl ayat 90 yaitu:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۝﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan

⁵¹ Darwis Harahap and Rahmat Husein Lubis, "Problematika Perilaku Konsumen Lembaga Keuangan Dan Perbankan Islam," *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 1 (2021): 150, <https://doi.org/10.30829/hf.v8i1.9368>.

⁵² Septyawati et al., "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial PENDAHULUAN Pesatnya Arus Perkembangan Teknologi Memberikan Kemudahan Di Berbagai."

permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

Imam Nawawi menegaskan pentingnya *sidq* (kejujuran) dan amanah dalam seluruh interaksi pelayanan, sedangkan Ibnu Taymiyyah menekankan transparansi sebagai pilar penting dalam kualitas layanan Islami.⁵³

d. Karakteristik Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono, layanan memiliki karakteristik utama yang membedakannya dari produk fisik, yaitu:

- a) Tidak berwujud (*intangibility*).
- b) Tidak dapat dipisahkan dari penyedia layanan (*inseparability*).
- c) Variabilitas (*variability*) atau ketidakseragaman.
- d) Tidak dapat disimpan (*perishability*).

e. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta

Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta, khususnya dalam konteks aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan, menunjukkan korelasi positif dan signifikan berdasarkan dari beberapa penelitian sebelumnya.⁵⁴ Adapun hubungannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan

⁵³ Nugraha Nugraha, "Perancangan Kualitas Layanan Berdasarkan Perspektif Islam Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2024): 428, <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11385>.

⁵⁴ Mario Seftriadi, "Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Peserta JKN pada Kanal Layanan BPJS Kesehatan Keliling di Desa Sikui Kabupaten Barito Utara Tahun 2023," *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 5, no. 1 (2024): 45-58.

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan aplikasi JMO, yang mencakup keandalan, responsivitas, kepercayaan, desain, dan personalisasi layanan digital, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta JMO.

2. Tingkat Hubungan yang Kuat

Korelasi antara kualitas layanan (e-service quality) dengan kepuasan pengguna aplikasi JMO mencapai nilai 0,766, yang menunjukkan hubungan yang kuat. Setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan e-service dapat meningkatkan kepuasan peserta sebesar 58,6%.

3. Indikator Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor seperti keandalan sistem, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan penggunaan, akurasi informasi, dan desain aplikasi yang menarik secara signifikan meningkatkan kepuasan peserta.⁵⁵

⁵⁵ Gulo dan Ritonga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Event Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD Apersi Sumut," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2023): 101-115.

4. Kualitas Layanan Klaim Online

Kualitas layanan klaim online yang cepat, mudah, dan transparan juga berkontribusi terhadap kepuasan peserta, dengan pengaruh sebesar 46% terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO.

5. Persepsi Peserta

Kepuasan peserta merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Jika kualitas layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka kepuasan peserta akan meningkat.⁵⁶

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti menelaah beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Haris Budiman (Tesis Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, 2023)	Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-trust terhadap Keputusan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, dan e-trust secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Faktor seperti

⁵⁶ “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Peserta terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Mimika,” *Jurnal Manajemen Bisnis* 8, no. 1 (2024): 33-47.

			kecepatan akses, informasi akurat, dan fitur yang sesuai harapan sangat penting. Secara terpisah, sistem yang cepat, aman, mudah digunakan, serta informasi yang jelas dan tidak bias, juga berpengaruh. Dari semua faktor, e-trust kepercayaan terhadap layanan dan brand memiliki pengaruh paling kuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna. ⁵⁷
2.	R.d Muhammad Furkon Saputra (Skripsi Universitas Batanghari Jambi, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi.	Berdasarkan hasil penelitian ini, Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa indikator "Prasarana Kantor Lengkap" mendapat skor tertinggi (369) dalam kualitas pelayanan, sedangkan skor terendah (337) ada pada "Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu". Untuk kepuasan peserta, skor tertinggi (358,67) terdapat pada "Kemudahan Menghubungi Kantor", dan terendah (346) pada "Premi Sesuai Manfaat". Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

⁵⁷ Haris Budiman, Tesis: *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-trust terhadap Keputusan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan* (Jember: Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, 2023), hlm. 45-52.

			positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (t hitung 18,260 > t tabel 1,66055), dengan kontribusi sebesar 77,3% terhadap kepuasan, sisanya dipengaruhi faktor lain. ⁵⁸
3.	Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani (Jurnal Media Administrasi Vol. 9 No. 1 2024)	Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bogor.	Berdasarkan penelitian ini aplikasi JMO memudahkan akses layanan secara fleksibel dan gratis dengan tampilan yang ramah pengguna. Namun, masih terdapat kendala seperti force close, login lambat, fitur yang belum optimal, serta verifikasi biometrik yang sering gagal. Meski klaim JHT online lebih cepat dari manual, pembaruan aplikasi sering tak membawa perubahan berarti, sehingga ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. ⁵⁹
4.	Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe (Jurnal Ekonomi Usi Vol. 2, No. 2	Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kreativitas dan kualitas pelayanan berpengaruh

⁵⁸ R.d Muhammad Furkon Saputra, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi* (Jambi: Universitas Batanghari Jambi, 2021), hlm. 60-68.

⁵⁹ Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani, "Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bogor," *Jurnal Media Administrasi* 9, no. 1 (2024): 12-24.

	2020)	Cabang Pematang Siantar.	positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F, kedua variabel tersebut secara parsial maupun simultan terbukti berpengaruh kuat terhadap kepuasan peserta. Besarnya pengaruh kedua variabel ini terhadap kepuasan peserta mencapai 66,8%, sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, emosi, harga, dan biaya. ⁶⁰
5.	Alia Rahmadani (Skripsi Univesitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020)	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.	Berdasarkan penelitian ini, pelayanan dan fasilitas di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Namun, secara parsial, pengaruh pelayanan tidak signifikan, artinya dampaknya kecil. Sebaliknya, fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan

⁶⁰ Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe, "Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematang Siantar," *Jurnal Ekonomi Usi* 2, no. 2 (2020): 30-42.

			signifikan, sehingga berkontribusi besar terhadap kepuasan peserta. Secara keseluruhan, pelayanan dan fasilitas secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, menunjukkan bahwa keduanya merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan peserta. ⁶¹
6.	Muhammad Farkhan Dicki Samudera dan Vidya Imanuari Pertiwi (Jurnal Media Administrasi Publik Vol. 8 No. 2 2022)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) Cabang Rungkut Kota Surabaya.	Berdasarkan hasil penelitian ini, inovasi layanan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya telah memenuhi beberapa kriteria UNPSA, seperti kepemimpinan yang mendukung inovasi serta penerapan transparansi dan akuntabilitas. Namun, partisipasi masyarakat masih kurang karena tidak tersedia mekanisme umpan balik yang memadai. Teknologi sudah digunakan, tetapi analisis data masih semi manual. Selain itu, kebijakan yang diterapkan kurang fleksibel karena SOP ditentukan secara terpusat, sehingga sulit

⁶¹ Alia Rahmadani, Skripsi: *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara* (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020), hlm. 50-58.

			menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. ⁶²
7.	Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizatun Nafi'ah (Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 9 No. 2, 2023)	Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak.	Berdasarkan penelitian ini, pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak secara umum dinilai baik. Layanan dinilai andal, dengan komunikasi jelas dan pelayanan tepat waktu. Pegawai juga responsif dan tanggap terhadap kebutuhan peserta. Jaminan layanan berjalan baik karena pegawai mampu meyakinkan peserta. Aspek empati cukup baik namun masih perlu perbaikan. Dari sisi fasilitas, BPJS telah menyediakan lingkungan yang nyaman, pegawai tampil rapi, dan pemanfaatan teknologi mendukung efisiensi pelayanan. ⁶³
8.	Kadek Ferinda Devia Maharani dan I Made Chandra Mandira (Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 10 No. 3, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek <i>Mobile</i> .	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan secara individu maupun bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS

⁶² Muhammad Farkhan, Dicki Samudera, and Vidya Imanuari Pertiwi, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) (STUDI KASUS DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT KOTA SURABAYA)," n.d.

⁶³ Loktavia Rosanjaya and Binti Azizatun Nafi'ah, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak," *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, no. 2 (October 2023): 135, <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>.

			dalam menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile. Semakin baik kualitas layanan, kenyamanan penggunaan, dan tingkat keamanannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi tersebut. ⁶⁴
--	--	--	---

Adapun Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

- a) Pada penelitian Haris Budiman (2023). Persamaan pada penelitiannya yaitu sama-sama mengkaji kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan perbedaannya pada waktu dan lokasinya, Haris Budiman melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan tahun.
- b) Pada penelitian R.d Muhammad Furkon Saputra (2021). Persamaan pada penelitiannya yaitu sama-sama mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan, perbedaannya pada waktu dan lokasinya, penelitian R.d Muhammad fokus pada layanan tatap muka di kantor cabang Kota Jambi, sedangkan penelitian ini fokus inovasi teknologi melalui aplikasi JMO di Labuhanbatu Selatan.
- c) Pada penelitian Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani (2024). Persamaan pada penelitiannya yaitu sama-sama membahas aplikasi JMO

⁶⁴ Kadek Ferinda Devia Maharani and I Made Chandra Mandira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 10, no. 3 (December 2022): 526–27, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1538>.

sebagai layanan digital BPJS Ketenagakerjaan yang memudahkan peserta, sedangkan perbedaannya pada waktu dan lokasinya, Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani melakukan penelitian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

d) Pada penelitian Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe (2020).

Persamaan pada penelitiannya yaitu sama-sama mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan perbedaannya, Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe menambahkan kreativitas sebagai faktor penting dalam layanan konvensional, sedangkan penelitian ini fokus pada inovasi teknologi dan layanan digital melalui aplikasi JMO. Perbedaannya lainnya pada waktu dan lokasinya, Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan KC Pematangsiantar, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

e) Pada penelitian Alia Rahmadani (2020). Persamaan pada penelitiannya

yaitu sama-sama meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta BPJS. Perbedaannya penelitian Alia Rahmadani fokus pada pelayanan dan fasilitas fisik kantor cabang sedangkan penelitian ini menekankan inovasi teknologi dan layanan digital melalui aplikasi JMO, perbedaan lainnya pada waktu dan lokasinya, Alia Rahmadani

melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

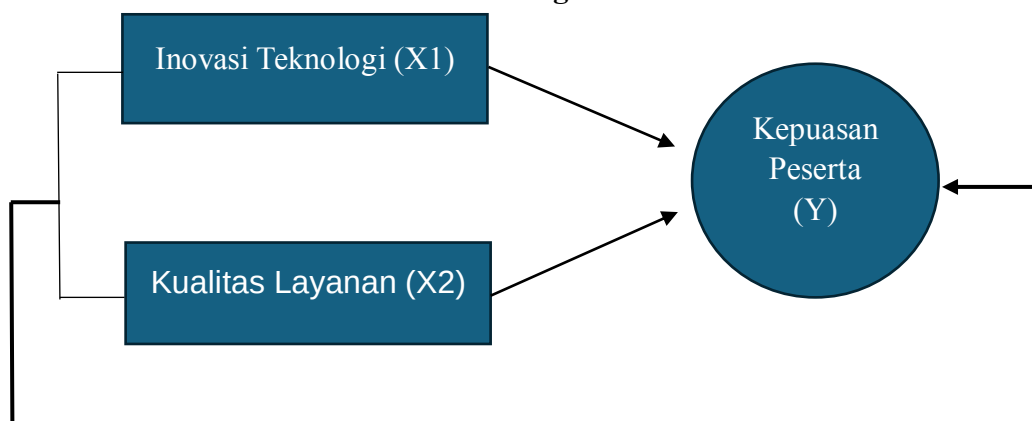
- f) Pada penelitian Muhammad Farkhan Dicki Samudera dan Vidya Imanuari Pertiwi (2022). Persamaan pada penelitiannya yaitu sama sama mengkaji peran aplikasi JMO sebagai inovasi teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada peserta. Perbedaannya penelitian Muhammad Farkhan Dicki Samudera dan Vidya Imanuari Pertiwi menggunakan metode pendekatan kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, perbedaan lainnya pada waktu dan lokasinya, Muhammad Farkhan Dicki Samudera dan Vidya Imanuari Pertiwi melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.
- g) Pada penelitian Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizatun Nafi'ah (2023). Persamaan pada penelitiannya yaitu terletak pada perhatian terhadap kualitas layanan publik di BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan perbedaannya tampak jelas dari segi ruang lingkup, pendekatan, dan fokus kajian, perbedaan lainnya pada waktu dan lokasinya, Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizatun Nafi'ah melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.
- h) Pada penelitian Kadek Ferinda Devia Maharani dan I Made Chandra

Mandira (2022). Persamaan pada penelitiannya yaitu sama-sama membahas kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi JMO, namun dari perspektif yang berbeda. sedangkan perbedaannya pada waktu dan lokasinya, Kadek Ferinda Devia Maharani dan I Made Chandra Mandira melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kota Denpasar, sedangkan penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

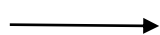
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menurut Hayati merupakan gambaran penjelasan tentang hubungan antara variabel-variabel yang dalam penelitian.⁶⁵ Berikut ini adalah gambaran dari kerangka pikir dalam penelitian ini.

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Keterangan:



: Secara Parsial



: Secara Simultan

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 64.

Berdasarkan pada gambar 2. Diatas, kerangka pikir pada penelitian ini menggambarkan hubungan dari variabel independent, untuk mengetahui parsial dan simultan variabel yaitu inovasi teknologi dan kualitas layanan (X) apakah ada hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta (Y).

D. Hipotesis

Berdasarkan atas penelitian yang akan dilakukan maka penelitian ini harus dengan disusun dengan metode yang sistematis yaitu melewati beberapa tahapan, perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berfikir dan landasan teori. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Adapun beberapa hipotesisnya yaitu :

- H₁ : Adanya pengaruh inovasi teknologi terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan
- H₂ : Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan
- H₃ : Adanya pengaruh inovasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang kantor cabang Labuhanbatu Selatan. Alasan pemilihan lokasi karena masih banyak peserta yang belum memahami secara jelas dan masih melakukan kesalahan dalam menggunakan aplikasi JMO (jamsostek mobile), sehingga peserta lebih memilih untuk datang kantor cabang.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Labuhanbatu Selatan.⁶⁶

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁷ Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan yang berjumlah

⁶⁶ Pauzi, *Paradigma Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (PT Arr Rad Pratama, 2024), Hlm. 107.

⁶⁷ "Statistika Ekonomi 1 - Google Books," Hlm. 64, diakses 8 Desember 2024, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Ekonomi_1/RIAjEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+populasi+dan+sampel+anak+ekonomi&pg=PA67&printsec=frontcover.

5.036 peserta. Populasi ini dipilih karena seluruh anggotanya berpotensi memberikan penilaian langsung terhadap inovasi teknologi dan kualitas layanan aplikasi JMO.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi.⁶⁸ Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Menurut Patton (2022), purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja dengan memilih individu atau kelompok yang memiliki karakteristik spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap objek penelitian, dalam hal ini penggunaan aplikasi JMO.⁶⁹

Adapun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan, telah menggunakan aplikasi JMO minimal selama tiga bulan, dan masih berstatus peserta aktif pada program BPJS Ketenagakerjaan. Teknik ini dipilih karena tidak semua peserta BPJS Ketenagakerjaan

⁶⁸ Radiatul Fadila and Fitri Rezeki, "Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Kompensasi dan Iklim Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grabbike Cikarang Utara Kabupaten Bekasi," *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 13, no. 2 (2023): hlm. 118-24, <http://doi.org/10.52643/jam.V13i2.3158>.

⁶⁹ M Syahrani Jailani and Firdaus Jeka, "Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis" 7 (2023): 26320–32.

merupakan pengguna aktif aplikasi JMO, sehingga peneliti hanya mengambil responden yang sesuai dengan kriteria tersebut.⁷⁰

Dalam penelitian ini sampel ditentukan peneliti dengan menggunakan rumus *Yamane*. Rumus *Taro Yamane* merupakan salah satu teknik dalam pengambilan sampel data yang mana presisi data sudah ditentukan. Membantu meningkatkan tingkat akurasi dalam menentukan bagian populasi yang akan dijadikan sampel dengan *margin* kesalahan yang wajar.⁷¹ Penelitian ini menggunakan *margin of error* 10%.⁷²

Penentuan jumlah *sampling* dalam penelitian ini menggunakan rumus taro Yamane, sebagai berikut:

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi yang diketahui

d = tingkat kesalahan 5%

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$\text{Dimana: } n = \frac{5036}{5036 \cdot (0,1)^2 + 1} = \frac{5036}{5036 \cdot 0,01 + 1} = \frac{5036}{50,36 + 1} =$$

$$\frac{5036}{51,36} \quad n = 98,06$$

⁷⁰ Steve Campbell et al., "Purposive Sampling : Complex or Simple? Research Case Examples," 2020, <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>.

⁷¹ Sri Anjarwati, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (CV Rey Media Grafika, 2024), hlm 49-51.

⁷² Glenn D Israel, "Determining Sample Size 1," no. June (2013): 1–5.

Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Kriteria dalam penelitian ini yaitu peserta pengguna aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

a) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kuantitatif adalah alat atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat numerik dan dapat diukur secara objektif dalam suatu penelitian. Instrumen ini berfungsi untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara statistik.⁷³ Adapun jenis-jenis instrumen penelitian kuantitatif yaitu sebagai berikut.⁷⁴

1) Angket

Angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis juga. Tujuannya adalah mengumpulkan data atau informasi dari individu atau kelompok tertentu yang menjadi sampel penelitian. Angket dapat berupa pertanyaan tertutup (dengan pilihan jawaban tertentu), pertanyaan terbuka (responden bebas menjawab), atau kombinasi keduanya

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan responden. Wawancara

⁷³ Iwan Hermawan *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)* (Hidayatul Quran, 2019), Hlm. 75.

⁷⁴ D Nafisyah, "D Navisyah," 2021, 26–48.

dapat bersifat terstruktur (dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan) atau tidak terstruktur (lebih bebas dan mendalam). Dalam konteks angket, wawancara tertulis dapat terjadi ketika responden mengisi angket secara langsung atau melalui dialog yang diarahkan oleh peneliti.⁷⁵

3) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek atau fenomena yang diteliti.⁷⁶ Dalam penelitian kuantitatif, observasi biasanya dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan daftar periksa (checklist) atau instrumen pengamatan yang sudah ditentukan sebelumnya untuk mencatat kejadian atau perilaku secara sistematis dan kuantitatif. Data yang diperoleh berupa angka atau frekuensi yang dapat dianalisis secara statistik.⁷⁷

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan objek penelitian.⁷⁸ Dokumen ini bisa berupa tulisan, gambar, foto, arsip, laporan, rekaman, atau bahan-bahan lain yang menyajikan informasi

⁷⁵ Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 194.

⁷⁶ Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 203.

⁷⁷ UIN Malang, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," diakses 2025, <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>.

⁷⁸ IAIN Parepare, *BAB III Metode Penelitian*, Repository IAIN Parepare, 2023, hlm. 28-30, <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/2239/5/15.3300.024%20BAB%203.pdf>.

faktual dan autentik terkait suatu peristiwa atau kegiatan. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, profil BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.⁷⁹ Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam pengumpulan data peneliti mengadakan survei kuisioner dan wawancara langsung dengan peserta aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Labuhanbaru Selatan mengenai inovasi teknologi dan kualitas layanan.⁸⁰

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung yang diperoleh dari data yang ada sebelumnya, seperti buku, jurnal, artikel, internet, dan data lain yang relevan.

Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala likert. Menurut sugiyono, skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan seseorang atau

⁷⁹ Persepsi Mahasiswa et al., “Universitas Islam Negeri, Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan” 2023.

⁸⁰ IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, “Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” vol. 1, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.

sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir instrumen yang dapat berupa pernyataan. Berikut ini adalah penjelasan 5 point skala likert.

Tabel III.1 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

No	Jenis Jawaban	Nilai/Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS = Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

F. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang akan menunjukkan apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian baik dan cocok dengan variabel yang diukur. Validitas suatu instrumen merupakan seberapa jauh instrumen tersebut benar-benar mengukur objek yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas suatu instrumen, maka semakin baik instrumen tersebut digunakan.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus *product moment pearson correlation* yang merupakan salah satu metode yang dapat dilakukan untuk menguji validitas instrumen penelitian. Metode ini membandingkan skor item dengan skor total pada setiap variabel. Jika nilai dari $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ maka item atau instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka

item atau instrumen penelitian dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan 98 sampel yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 30 dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0.5. Adapun langkah dalam melakukan uji validitas di SPSS yaitu memasukkan data kuesioner ke SPSS, lalu klik *Analyze* → *Correlate* → *Bivariate*, memindahkan semua item pernyataan ke kolom Variables dan mencentang “*Pearson*” serta “*Two Tailed*”.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen dalam penelitian kuantitatif yang akan menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari alat ukur yang digunakan pada suatu penelitian. Reliabilitas merupakan pengujian konsistensi jawaban yang diberikan oleh responden penelitian. Reliabilitas disajikan dalam bentuk angka sebagai koefisien. Jika nilai koefisien semakin tinggi maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Kegunaan *Cronbach Alpha* dalam uji reliabilitas yaitu sejauh mana butir-butir pernyataan dalam suatu kuesioner mengukur variabel yang sama secara konsisten. Dapat disimpulkan *Cronbach Alpha* digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian variabel Inovasi Teknologi (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Peserta (Y) konsisten atau stabil dan dapat

dipercaya hasil pengukurannya. Aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah IBM SPSS versi 30. Adapun kriteria agar instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel III.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai *Cronbach Alpha*

Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Interpretasi
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,21 – 0,40	Agar Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka dan pengolahan data kuantitatif yang menggunakan perangkat lunak seperti SPSS versi 30 adalah sebuah perangkat lunak yang populer dan *user-friendly*.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan salah satu tahapan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda untuk memenuhi asumsi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji linieritas data dari asumsi klasik. Untuk uji asumsi klasik diantaranya yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pengujian untuk melihat kenormalan atau tidaknya suatu data yang akan digunakan dalam penelitian. Normalitas data dapat diuji dengan menggunakan data uji kolmogrov-simirnov dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika $\text{Sig.} > 0,05 \rightarrow$ data berdistribusi normal (tidak ada perbedaan signifikan antara distribusi data dengan distribusi normal)
- b) Jika $\text{Sig.} < 0,05 \rightarrow$ data tidak berdistribusi normal (ada perbedaan signifikan antara distribusi data dengan distribusi normal)

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolineratitas merupakan model regresi yang digunakan untuk pengujian apakah ada tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independen dalam suatu model.⁸¹ Uji multikolinearitas bertujuan sebagai penguji apakah model dari regresi terdapat hubungan antar variabel bebas. Dan apabila terjadi hubungan antar variabel maka variabel tersebut tidak orthogonal. Menurut Ghozali, variabel orthogonal merupakan variabel bebas yang nilai dari hubungan dari setiap variabel bebas sama dengan nol. Dasar pengujian dari multikolinearitas ini adalah dengan melihat nilai

⁸¹ Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah Nasution *Praktik Analisis Data : Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS* (Merdeka Kreasi Group, 2022), Hlm,90.

Variance Inflation Factor (VIF). Ketentuan untuk nilai VIF pada Uji Multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai VIF < dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam regresi.
- b) Jika nilai VIF > dari 10 maka terjadi multikolinearitas yang serius antar variabel independen dalam model regresi.

Selain itu, nilai Tolerance yang merupakan kebalikan dari VIF juga digunakan sebagai indikator:

- a) Nilai Tolerance > 0,10 menandakan tidak terjadi multikolinearitas.
 - b) Nilai Tolerance < 0,10 menandakan adanya multikolinearitas.
- c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk melihat apakah model regresi terdapat ketidaksesuaian dalam asumsi klasik heterokedastisitas, dimana ketidaksesuaian varians suatu residual dalam pengamatan yang satu dengan pengamatan lainnya.⁸² Dasar dalam pengambilan uji heteroskedastisitas ini dengan menggunakan uji *Glejser*, dimana dasar keputusan dijadikan sebagai dasar untuk menentukan kesimpulan ataupun keputusan dari uji yang dilakukan. Ketentuan uji *Glejser* yaitu sebagai berikut :

- a) Jika nilai signifikan (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

⁸² Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

b) Jika nilai signifikan (sig) < dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

d. Uji linearitas

Uji linearitas adalah salah satu uji asumsi dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) bersifat linear atau tidak. Untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (X) dan dependen (Y) bersifat linear, yaitu membentuk garis lurus, seperti yang disyaratkan dalam regresi linier. Dalam SPSS uji linearitas dapat diolah dengan menggunakan uji *ANOVA Linearity Test*, Dasar pengambilan keputusan yaitu:

a) Melihat Nilai Signifikansi

Jika nilai Sig. deviation from linearity > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai Sig. deviation from linearity < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X terhadap variabel Y.

b) Melihat Nilai F Hitung

Jika nilai F-hitung < F-tabel maka terdapat hubungan yang linear antara variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai F-hitung > F-tabel maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel X terhadap variabel Y.

2. Uji hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu proses menguji dengan metode statistik untuk mendapatkan hasil pengujian secara statistik. Sedangkan hipotesis merupakan dugaan sementara yang kebenarannya masih dipertimbangkan. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang ada maka diperlukan pengujian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau lebih sering disebut dengan uji t, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap masing-masing variabel X terhadap variabel Y, kegunaannya untuk melihat pengaruh dari setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).⁸³ ketentuan uji t yaitu:

a) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak H_1 , H_2 diterima

b) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima H_1 , H_2 ditolak

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau lebih sering disebut dengan uji f merupakan uji untuk mengetahui signifikan pengaruh dari variabel bebas (X)

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 150-155.

secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Y).⁸⁴

ketentuan uji f yaitu:

a) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak H_3 diterima

b) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima H_3 ditolak

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi atau *R-square*, menurut supardi merupakan tingkat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) yang dibuat dalam bentuk persentase (%), jika hasil koefisien determinasi mendekati nol maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin menurun. Namun, jika nilai mendekati angka persentase 100% maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y makin besar.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas inovasi teknologi(X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap variabel terikat kepuasan peserta (Y).⁸⁵

Rumus regresi : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Keterangan

Y : Kepuasan peserta

⁸⁴ Siti Rapingah dkk., Buku Ajar metode Penelitian (Feniks Muda Sejahtera, 2022) Hlm,42.

⁸⁵ Eddy Roflin, Dkk, Kupas Tuntas Analisis Regresi Tunggal dan Ganda (Penerbit Nem, 2022), Hlm,114)

α	: Konstanta
β_1 dan β_2	: Koefisien regresi untuk masing-masing variabel
X1	: Inovasi teknologi
X2	: Kualitas layanan
e	: Standar eror

Dalam perhitungan analisis regresi menggunakan out put dari program SPSS (*statistic package for social sciences*) pada tabel *coefficients*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Labuhanbatu Selatan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari PT Jamsostek (Pesero) yang resmi berubah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Transformasi mulai berlaku pada 1 Januari 2014, dan sejak 1 Juli 2015 BPJS Ketenagakerjaan beroperasi penuh menyelenggarakan empat program jaminan sosial, yaitu Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Pensiun.

Sebagai bagian dari perluasan layanan ke daerah, BPJS Ketenagakerjaan membentuk Kantor Cabang Perintis (KCP) Kota Pinang yang melayani wilayah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Kantor ini mulai beroperasi sekitar tahun 2015, bersamaan dengan pembukaan lebih dari 200 kantor cabang baru di seluruh Indonesia. Kehadiran kantor BPJS Ketenagakerjaan di Labuhanbatu Selatan bertujuan mendekatkan pelayanan jaminan sosial kepada pekerja formasi maupun informasi di wilayah tersebut.

Sejak berdiri, BPJS Ketenagakerjaan Labuhanbatu Selatan aktif melakukan sosialisasi program jaminan sosial kepada pekerja sektor formal, informal, dan rentan. Selain itu, kantor ini juga menjalin kerja

sama dengan pemerintah daerah untuk mendukung program *Universal Coverage* Jaminan Sosial (UCJ), sehingga perlindungan ketenagakerjaan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat di Labuhanbatu Selatan.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Labuhanbatu Selatan berlokasi di jalan raya utama (Lintas Sumatera), yakni Kawasan Kampung Bedagai, Kota Pinang. Jika anda berada di pusat Kota Pinang, cukup arahkan kendaraan ke jalan utama yang menghubungkan ke Lintas Sumatera, lalu perhatikan signage atau tanyakan ke warga sekitar di area Kampung Bedagai yang biasa dikenal sebagai rute utama BPJS Ketenagakerjaan setempat.

B. Deskripsi Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan dengan jumlah 98 peserta yang kemudian dijadikan sampel. Pada penelitian ini pengambilan data primer terhadap responden menggunakan angket yang kemudian disebar kepada peserta aplikasi JMO di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Labuhanbatu Selatan. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel IV.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki- laki	75	76,53 %
Perempuan	23	23,46 %
Total	98	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

2. Responden berdasarkan jenis usia

Tabel IV.2 Responden berdasarkan usia

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
18 s.d 29	11 orang	11,22 %
30 sd. 39	28 orang	28,57 %
40 sd. 49	46 orang	46,94 %
>50	13 orang	13,27 %
Total	98	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian sudah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Berikut pengujian validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 30. Setiap instrumen pada kuesioner diuji validitasnya dengan membandingkan r-hitung untuk setiap item. Angka tersebut kemudian dibandingkan dengan angka korelasi nilai n dari r-tabel dengan $df = n-2$. Jika hasil r-hitung $>$ r-tabel maka atribut tersebut dikatakan valid. Berdasarkan tabel angka kritik dengan tingkat kepercayaan (*sampling error* 5%) dan $df = 98-2$, diperoleh nilai r-tabel adalah 0,198. Data validitas kuesioner variabel Inovasi

Teknologi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Peserta dapat dilihat pada tabel IV.3 Hasil Uji Validitas berikut.

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Inovasi Teknologi	X1.1	0,783	0,198	Valid
	X1.2	0,780	0,198	Valid
	X1.3	0,783	0,198	Valid
	X1.4	0,800	0,198	Valid
	X1.5	0,756	0,198	Valid
Kualitas Layanan	X2.1	0,668	0,198	Valid
	X2.2	0,808	0,198	Valid
	X2.3	0,769	0,198	Valid
	X2.4	0,737	0,198	Valid
	X2.5	0,646	0,198	Valid
Kepuasan Peserta	Y1	0,745	0,198	Valid
	Y2	0,681	0,198	Valid
	Y3	0,772	0,198	Valid
	Y4	0,729	0,198	Valid
	Y5	0,727	0,198	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel IV.3 hasil uji validitas, diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Peserta menyatakan $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka semua item pernyataan pada setiap variabel pada penelitian ini dikatakan valid.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* yang diterima

adalah yang bernilai 0,6 atau lebih, semakin tinggi nilai *Cronbach Alpha* maka semakin tinggi realibilitas suatu kuesioner. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas berikut.

Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Inovasi Teknologi	5	0,838	Reliabel
Kualitas Layanan	5	0,771	Reliabel
Kepuasan Peserta	5	0,781	Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel IV.4 hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa variabel Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta menghasilkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,6$ sehingga variabel yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang sama atau berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk melakukan uji normalitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan kolmogrov-simirnov. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu, jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> 0,05$ maka data terdistribusi normal.

Tabel IV.5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.91887968
Most Extreme Differences	Absolute		.073
	Positive		.051
	Negative		-.073
Test Statistic			.073
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.217
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.207
		Upper Bound	.228
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan output SPSS uji normalitas menggunakan kolmogorov-simirnov menunjukkan nilai pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah $0,200 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini terdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas pada model regresi ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan nilai *cut off* untuk *tolerance* $> 0,10$ dan VIF $< 10,0$.

Tabel IV.6 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Inovasi Teknologi	.848	1.180
	Kualitas Layanan	.848	1.180

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,848 dan nilai VIF sebesar 1,180 yang dimana *tolerance* > 0,10 dan $VIF < 10,0$ dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan *varians* antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan *Glejser Test* dilakukan untuk melihat apakah variabel independen Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap residual Kepuasan Peserta. Jika nilai Sig. (p-value) > 0,05 maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel IV.7 Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.715	1.157		3.210	.002
	Inovasi Teknologi	-.052	.053	-.107	-.980	.329
	Kualitas Layanan	-.055	.044	-.136	-1.243	.217
a. Dependent Variable: ABSRES						

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel Inovasi Teknologi memiliki nilai Sig. $0,329 > 0,05$ artinya variabel Inovasi Teknologi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan variabel Kualitas Layanan memiliki nilai Sig. $0,217 > 0,05$ artinya variabel Kualitas Layanan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi klasik terkait heteroskedastisitas terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

d. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis regresi linear. Dasar keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai *sig. devitation from linearity* $> 0,05$ dan nilai F-hitung $< F$ -tabel.

Tabel IV.8 Uji Linearitas Inovasi Teknologi Dengan Kepuasan Peserta

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Inovasi Teknologi	Between Groups	(Combined)	83.253	7	11.893	2.171	.044
		Linearity	39.767	1	39.767	7.260	.008
		Deviation from Linearity	43.485	6	7.248	1.323	.255
	Within Groups		492.992	90	5.478		
	Total		576.245	97			

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *sig. devitation from linearity* sebesar 0,255 lebih besar dari 0,05 dan nilai F-hitung sebesar 1,323 lebih kecil dari F-tabel sebesar 2,20. Sehingga dapat disimpulkan antara variabel inovasi teknologi dengan kepuasan peserta terdapat hubungan yang linear. Kemudian hasil dari uji linearitas kualitas layanan dengan kepuasan peserta dapat dilihat pada tabel IV.9 di bawah.

Tabel IV.9 Uji Linearitas X2 Dengan Y

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	73.514	12	6.126	1.036	.425
		Linearity	.620	1	.620	.105	.747
		Deviation from Linearity	72.895	11	6.627	1.120	.356
	Within Groups		502.731	85	5.914		
	Total		576.245	97			

Sumber: Data Olahan peneliti (2025)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *sig. devitation from linearity* sebesar 0,356 lebih besar 0,05 dan nilai F-hitung sebesar 1,120 lebih kecil dari F-tabel sebesar 1,90. Sehingga dapat

disimpulkan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan peserta terdapat hubungan yang linear.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji persial atau uji statistik t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar keputusan dalam uji persial (uji t) adalah nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

Adapun untuk menentukan besarnya t tabel dengan taraf signifikan (α) sebesar $0,05$ (*two tailed* $\alpha/2 = 0,025$) melalui rumus derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) dalam uji t parsial pada linier berganda yaitu:

$$df = n - k - 1$$

$$df = 98 - 2 - 1$$

$$df = 95$$

Keterangan:

df = derajat kebebasan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

1 = menggambarkan keberadaan variabel dependen (intercept)

Hasil perhitungan, nilai t dari tabel distribusi t pada baris $df = 95$ dan kolom $\alpha/2 = 0$, nilainya = $1,985251$ ($=1,985$). Maka nilai t tabel $1,985$ ini diperoleh dari distribusi t dengan derajat kebebasan

95 dan taraf signifikan 5% (*two tailed*). Artinya, jika t hitung $> 1,985$ maka hasil uji parsial dinyatakan signifikan dan H_0 ditolak.

Tabel IV.10 menyajikan nilai koefisien regresi, serta nilai statistik t untuk pengujian pengaruh secara parsial.

Tabel IV.10 Uji Parsial (t)

		Coefficients ^a				
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.727	1.845		4.730	<.001
	Inovasi Teknologi	.419	.085	.446	4.911	<.001
	Kualitas Layanan	.182	.070	.236	2.599	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel IV.10, variabel Inovasi Teknologi berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) dan nilai t hitung $> t$ tabel ($4,911 > 1,661$). Maka dapat disimpulkan H_{a1} diterima atau variabel Inovasi Teknologi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

Kemudian variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi ($0,011 < 0,05$) dan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,599 > 1,661$). Maka dapat disimpulkan H_{a2} diterima atau variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Dasar keputusan uji simultan yaitu jika nilai $sig < 0.05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun untuk menentukan besarnya F_{tabel} dicari dengan ketentuan α taraf nyata 5% (0,05).

$$Df = (n - k - 1)$$

$$= (98 - 3 - 1)$$

$$= 94$$

Maka, $F_{tabel} = 3,09$

Tabel IV.11 Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.173	2	90.587	24.095	<.001 ^b
	Residual	357.164	95	3.760		
	Total	538.337	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Inovasi Teknologi

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel IV.11 hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 30 dari tabel di atas diperoleh $F_{hitung} = 24,095 > F_{tabel} = 3,09$ sehingga H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima artinya terdapat pengaruh positif dan simultan variabel

Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara persial maupun simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung makna bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Interpretasi hasil nilai *R-square* yaitu.

1. 0,00 (0%) – 0,25 (25%) → Lemah (hubungan sangat rendah)
2. 0,26 (26%) – 0,50 (50%) → Sedang (hubungan cukup)
3. 0,51 (51%) – 0,75 (75%) → Kuat (hubungan tinggi)
4. 0,76 (76%) – 1,00 (100%) → Sangat Kuat (hubungan sangat tinggi)

Tabel IV.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.670	.663	.96949
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Inovasi Teknologi				

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa R Square memiliki nilai sebesar 0,670 atau 67%. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan mampu menjelaskan Kepuasan Peserta dan memberikan kontribusi sebesar 67% sisanya 33% kemungkinan dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

4. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda antara Inovasi Teknologi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta.

Tabel IV.13 Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.727	1.845		4.730	<.001
	Inovasi Teknologi	.419	.085	.446	4.911	<.001
	Kualitas Layanan	.182	.070	.236	2.599	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \\
 &= 8,727 + 0,419X_1 + 0,182X_2 + e
 \end{aligned}$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta (Constant) = 8,727, Sig. < 0,001. Jika variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan bernilai nol maka nilai Kepuasan Peserta adalah 8,727.
- b) Diketahui $\beta_1 = 0,419$, $t = 4,911$, Sig. < 0,001. Artinya setiap Inovasi Teknologi peningkatan 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Peserta sebesar 0,419. Karena nilai signifikansi (Sig.) $0,001 < 0,05$ maka Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
- c) Diketahui $\beta_2 = 0,182$, $t = 2,599$, Sig. < 0,011. Artinya setiap Kualitas Layanan peningkatan 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Peserta sebesar 0,182 dengan asumsi variabel lain konstan. Karena nilai signifikansi (Sig.) $0,011 < 0,05$ maka Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda, diperoleh bahwa inovasi teknologi (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel bebas ini menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan peserta, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

1. Pengaruh Inovasi Teknologi Terhadap Kepuasan Peserta

Hasil uji t menunjukkan bahwa inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai koefisien

sebesar 0,419, yang berarti setiap peningkatan inovasi teknologi akan meningkatkan kepuasan peserta. Temuan ini konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa kemudahan akses, kesesuaian dengan kebutuhan, serta efisiensi layanan berbasis teknologi meningkatkan kepuasan pengguna. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO

Dalam konteks aplikasi JMO, kemudahan dalam pengecekan saldo JHT, proses klaim online, serta fitur layanan digital memberikan nilai tambah yang dirasakan peserta. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti error login, verifikasi lambat, serta kurangnya petunjuk penggunaan bagi peserta dengan literasi digital rendah. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi yang baik perlu didukung dengan edukasi dan sistem yang stabil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haris Budiman dengan judul pengaruh kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan e-trust terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO (*jamsostek mobile*) BPJS ketenagakerjaan. Dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, dan e-trust berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini menguatkan temuan penelitian ini bahwa inovasi teknologi yang memberikan kemudahan, kesesuaian dengan kebutuhan, serta efisiensi dalam penggunaan aplikasi JMO, mampu meningkatkan kepuasan peserta.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai koefisien 0,182, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan inovasi teknologi. Indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan digital JMO masih menjadi faktor penting.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian R.d Muhammad Furkon Saputra dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di kota Bandung, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan peserta juga semakin meningkat.

Temuan ini sesuai dengan model *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah kunci kepuasan. Dalam praktiknya, masih ada keluhan peserta mengenai lambatnya respons pusat bantuan BPJS, kesalahan data pribadi, hingga fitur yang belum optimal. Artinya, meski layanan sudah beralih ke digital, kualitas interaksi dan bantuan tetap menjadi penentu kepuasan.

3. Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan secara Simultan

Hasil uji F menunjukkan bahwa inovasi teknologi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi JMO tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang inovatif, tetapi juga kualitas layanan yang menyertainya. Dengan demikian, strategi yang holistik diperlukan: pengembangan teknologi yang adaptif dan layanan yang responsif.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani dengan judul analisis kepuasan pengguna aplikasi JMO dalam peningkatan layanan BPJS Ketenagakerjaan, yang menegaskan bahwa aplikasi JMO mempermudah peserta dalam mengakses layanan meskipun masih terdapat kendala teknis, sehingga aspek inovasi dan kualitas layanan harus berjalan bersama.

Selain itu penelitian Kadek Ferindra Devia Maharani dan Imade Chandra Mandira dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan aplikasi JMO secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal ini memperkuat hasil penelitian bahwa inovasi teknologi dan kualitas layanan secara bersamaan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,670 atau 67%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel inovasi teknologi dan kualitas layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi terhadap kepuasan peserta sebesar 67%, sedangkan sisanya 33% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y=8,727+0,419X_1+0,0,182X_2+e$$

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki nilai t hitung sebesar 4,911 dengan nilai signifikan $<0,001$, dan kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,599 dengan nilai signifikan 0,011. Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik inovasi teknologi dan kualitas layanan pada aplikasi JMO, maka tingkat kepuasan peserta juga akan semakin tinggi.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dijalankan dengan langka-langka yang dirancang secara cermat guna mencapai guna mencapai hasil yang optimal. Namun, dalam pelaksanaannya, mencapai kesempurnaan menjadi sebuah tantangan

yang kompleks karena terdapat beberapa keterbatasannya yang harus dihadapi. Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Populasi

Penelitian ini hanya dilakukan pada peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan di KC Labuhanbatu Selatan dengan jumlah populasi sebanyak 5.036 peserta. Namun, karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, penelitian ini hanya mengambil sebagian dari populasi tersebut dengan menggunakan teknik sampling sehingga diperoleh 98 responden.

2. Keterbatasan Metode Pengumpulan

Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner cenderung bergantung pada persepsi responden yang bisa saja tidak akurat atau subjektif. Khususnya dalam penilaian kepuasan peserta pada aplikasi JMO yang ada di BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan.

3. Keterbatasan Instrumen Pengukuran

Instrumen berupa angket berskala Likert memiliki keterbatasan karena jawaban responden cenderung dipengaruhi oleh subjektivitas masing-masing individu. Ada kemungkinan responden memberikan jawaban yang normatif atau tidak sesuai dengan pengalaman nyata. Selain itu, beberapa indikator mungkin belum sepenuhnya mampu menggambarkan kompleksitas inovasi teknologi dan kualitas layanan secara menyeluruh. Pada saat menyebar angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan jawaban jujur dalam

menjawab setiap pernyataan peneliti berikan sehingga memperoleh validitas yang diperoleh.

4. Keterbatasan Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya meneliti dua variabel bebas, yaitu inovasi teknologi dan kualitas layanan, terhadap kepuasan peserta. Padahal, kepuasan peserta juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain seperti literasi digital, faktor sosial-ekonomi, biaya layanan, keamanan data, maupun tingkat kepercayaan terhadap institusi. Ketiadaan variabel- variabel tersebut menjadi keterbatasan yang dapat dijadikan peluang untuk penelitian selanjutnya.

5. Keterbatasan Penelitian

Pada saat menyebar angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan jawaban jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang peneliti berikan sehingga memperoleh validitas yang diperoleh.

Keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian dan memberikan panduan untuk penelitian lanjutan dimasa depan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan” telah menghasilkan temuan-temuan yang dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel Inovasi Teknologi diperoleh nilai $t_{hitung} 4,911 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi pada kolom $sig\ 0,001 < 0,05$ yang artinya variabel Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan.
2. Kemudian hasil penelitian secara parsial variabel Kualitas Layanan diperoleh nilai $t_{hitung} 2,599 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi pada kolom $sig\ 0,011 < 0,05$ yang artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan.
3. Berdasarkan hasil uji simultan, variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan diperoleh nilai $F_{hitung} 24,095 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai pada kolom $sig\ 0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa inovasi teknologi dan kualitas layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan peserta aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi melalui perbaikan fitur, kemudahan akses, stabilitas sistem, serta peningkatan kualitas layanan yang responsif, andal, dan sesuai kebutuhan peserta akan berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Bagi peserta, hal ini berarti semakin tingginya manfaat dan kenyamanan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi digital, sedangkan bagi BPJS Ketenagakerjaan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi pengembangan layanan berbasis teknologi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, bagi akademisi, penelitian ini memperkuat relevansi teori kepuasan pelanggan dalam konteks layanan publik berbasis digital, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian serupa di masa mendatang.

C. Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan KC Labuhanbatu Selatan

Disarankan agar terus meningkatkan kualitas inovasi teknologi, misalnya dengan memperbaiki fitur-fitur aplikasi JMO yang masih sering mengalami kendala (*force close*, *login* lambat, dan *error* verifikasi). Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan sehingga petugas mampu memberikan layanan yang cepat, tanggap, solutif bagi peserta yang mengalami kendala

2. Bagi Peserta BPJS

Disarankan agar lebih aktif dalam memanfaatkan aplikasi JMO, termasuk memberikan umpan balik (feedback) melalui fitur yang tersedia, serta mengikuti sosialisasi maupun pelatihan penggunaan aplikasi. Hal ini penting untuk meningkatkan pemahaman dan kenyamanan peserta dalam menggunakan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambah variabel lain di luar inovasi teknologi dan kualitas layanan, seperti kepercayaan (trust), kemudahan penggunaan, atau kualitas informasi, dan memperluas populasi penelitian pada wilayah atau kantor cabang lain agar hasilnya lebih generalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia Rahmadani, Skripsi: *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara* (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020), hlm. 50-58.
- Analisis Inovasi, Bpjs Ketenagakerjaan, and Kota Makassar, "Skripsi Analisis Inovasi Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar," 2023.
- Andi Faisal Bahari and Jafar Basalamah, "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar," *Jurnal Manajemen Bisnis* 6, no. 1 (2019): 11–21, <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>.
- any mel, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia" 8, no. 03 (2022): 2501–10.
- Bagus Hidayatullah et al., "Karakteristik Dan Inovasi Pendidikan," *Educational Journal: General and Specific Research* 3, no. 2 (2023): 436–45.
- Cep Nandi Yunandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan," *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 10–13.
- Darwis Harahap and Rahmat Husein Lubis, "Problematisasi Perilaku Konsumen Lembaga Keuangan Dan Perbankan Islam," *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 1 (2021): 150, <https://doi.org/10.30829/hf.v8i1.9368>.
- Dian Kharisma, Sahat Simatupang, and Heriawan Hutagalung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan," *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 5, no. 1 (2023): 32–42, <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>.
- Data sekunder Ulasan Fivie fahri pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan di *Playstore*
- Dian Retno Intan et al., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 20, no. 1 (2024): 7–15, <https://doi.org/10.31940/jbk.v20i1.7-15>.
- Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 45-47.
- Dyan Vidyatmoko et al., "Analisis Faktor Penentu Inovasi Teknologi Di Industri Pangan," *Jurnal Sains Dan Teknologi Indonesia* 14, no. 1 (2013): 29–37, <https://doi.org/10.29122/jsti.v14i1.902>.
- Ervina Ninda Pangesti, Siti Resmi, and Alivia Meyrizka Utami, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul" 5, no. 1 (2024): 30–40.
- Eddy Roflin, Dkk, *Kupas Tuntas Analisis Regresi Tunggal dan Ganda* (Penerbit Nem, 2022), Hlm,114)
- Eko Sudarmanto and Alhazar Rinaldi, "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF" 2, no. 1 (2024): 167–80.
- Fath-Hiah and Nafi'ah, "Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak."

- Fakultas Ekonomi et al., "DI CABANG KOTA MEDAN UTARA," 2024.
- Felicia Stefani, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)," *International Journal of Trade, Economics and Finance* 53, no. 9 (2009): 1689–99.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo dan Ritonga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Event Pengukuhan dan Pelantikan Pengurus DPD Apersi Sumut," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2023): 101-115.
- Harianto, Vidyatmoko, and Rosadi, "Determinan Inovasi Teknologi Dan Kebijakan Pengembangan Pada Industri Pangan."
- Harianto, Dyan Vidyatmoko, and Husni Yasin Rosadi, "Determinan Inovasi Teknologi Dan Kebijakan Pengembangan Pada Industri Pangan," *Pangan* 22, no. 4 (2020): 287–98.
- Haris Budiman, Tesis: *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-trust terhadap Keputusan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan* (Jember: Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, 2023), hlm. 45-52.
- IAIN Parepare, *BAB III Metode Penelitian*, Repository IAIN Parepare, 2023, hlm. 28-30, <https://repository.ainpare.ac.id/id/eprint/2239/5/15.3300.024%20BAB%203.pdf>.
- Iain Sultan et al., "Bpjs Syariah," no. 30 (n.d.): 153–62.
- IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, "Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," vol. 1, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Inovasi, Ketenagakerjaan, and Makassar, "Skripsi Analisis Inovasi Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar."
- Isna Nurul Ain et al., "Analisis Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual" 8, no. 30 (2023): 30–45.
- Iwan Hermawan *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)* (Hidayatul Quran, 2019), Hlm. 75.
- Jaenuddin Hasibuan, Wawancara, Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 13 Agustus 2025 Pukul 14.16)
- Jimea Jurnal and Ilmiah Mea, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DIGITAL FINANCE MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG," 2024, 1363–79.
- Juleha Ritonga and Rosita Manawari Girsang, "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar," *Manajemen : Jurnal Ekonomi* 1, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.73>.
- Kadek Tari Septyawati et al., "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK

- MOBILE (JMO) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial PENDAHULUAN Pesatnya Arus Perkembangan Teknologi Memberikan Kemudahan Di Berbaga” 7, no. 7 (2025).
- Khairul Rizal et al. (2024). *Indikator Iptek, Riset, dan Inovasi Indonesia 2024*. Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN).
- Lina, Nur Hidayah, and Dan Teguh Santoso, “KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN (Studi Tentang Pemberian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Tenaga Kerja Di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya),” n.d.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). Pearson Education.
- Loktavia Rosanjaya and Binti Azizaton Nafi’ah, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak,” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, no. 2 (October 30, 2023): 135, <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>.
- Margareta and Eka Liliani, “Inovasi Kepala Madrasah Dalam Mewujudkan Sekolah Yang Efektif Di Madrasah Aliyah Ma’arif Udanawu Kabupaten Blitar,” 2023, 4–5.
- Mario Seftriadi, “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Peserta JKN pada Kanal Layanan BPJS Kesehatan Keliling di Desa Sikui Kabupaten Barito Utara Tahun 2023,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 5, no. 1 (2024): 45-58.
- Masfi Sya’fiatul Ummah, “Analisis Struktur Kovarians terhadap Indikator Terkait Kesehatan pada Lansia yang Tinggal di Rumah dengan Fokus pada Persepsi Kesehatan Subjektif,” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.
- Miah Said and Muh Kafrawi Yunus, “Indonesian Journal of Business and Management ANALISIS DIGITALISASI DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KETENAGAKERJAAN DI KENDARI Analysis of Digitalization and Customer Relationship Management on BPJS Ketenagakerjaan Participant Satisfaction a” 7, no. 1 (2024): 88–94, <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5240>.
- Miles, “Inovasi sebagai Spesies dari Genus Perubahan,” dalam *Teori dan Praktik Inovasi*, ed. John Smith (Jakarta: Penerbit Ilmu, 1993), hlm. 45. Modul SPSS, “Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS Versi 26,” diakses dari <https://anyflip.com/fupsg/kzuc/basic>, 2022.
- Muhammad Farkhan, Dicki Samudera, and Vidya Imanuari Pertiwi, “INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) (STUDI KASUS DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT KOTA SURABAYA),” n.d.
- Nadhifa Salma Deviaudria and Sonja Andarini, “Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan

- BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator” 6 (2023): 10377–83.
- Nugraha Nugraha, “Perancangan Kualitas Layanan Berdasarkan Perspektif Islam Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2024): 428, <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11385>.
- Pauzi , *Paradigma Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (PT Arr Rad Pratama, 2024), Hlm. 107.
- “PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI, KUALITAS INFORMASI,” 2023.
- Persepsi Mahasiswa et al., “Universitas Islam Negeri,Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan” 2023.
- “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Peserta terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Mimika,” *Jurnal Manajemen Bisnis* 8, no. 1 (2024): 33-47.
- Radiatul Fadila and Fitri Rezeki, “Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Kompensasi dan Iklim Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grabbike Cikarang Utara Kabupaten Bekasi,” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 13, no. 2 (2023): hlm. 118-24, <http://doi.org/10.52643/jam.V13i2.3158>.
- Raja Putrawandi Simatupang, Wawancara, Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 14 April 2025 Pukul 09.53)
- Riama Sibarani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening,” *Prosiding* 3, no. 4 (2023): 10–17, <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>.
- Rini Hayati Lubis Meliana, Nofinawati, “Determinan Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Syaakirah Aek Sabaon Kabupaten Tapanuli Selatan,” *Journal of Islamic Business ...*, 2020, <http://jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id/index.php/jisbim/article/view/6741%0Ahttps://jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id/index.php/jisbim/article/viewFile/6741/4071>.
- Riwiki Sinaga, Wawancara, Karyawati BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan, (Kota Pinang, 14 April 2025 Pukul 10.00)
- R.d Muhammad Furkon Saputra, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi* (Jambi: Universitas Batanghari Jambi, 2021), hlm. 60-68.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rum Mohamad et al., “Analisis Kepuasan Pengguna Dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Menggunakan Metode NPS Dan SUS” 11, no. 1 (2025): 1–14.
- Sarah Dinda Hanifah dan Nida Handayani, “Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bogor,” *Jurnal Media Administrasi* 9, no. 1 (2024): 12-24.
- “Statistika Ekonomi 1 - Google Books,” Hlm,64, diakses 8 Desember 2024, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Ekonomi_1/RIAjEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+populasi+dan+sampel+anak+ekonomi&pg=PA67&printsec=frontcover.

- Septyawati et al., "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR Triwikrama : Jurnal Ilmu Sosial PENDAHULUAN Pesatnya Arus Perkembangan Teknologi Memberikan Kemudahan Di Berbagai."
- Siti Syahara dan Risma Nurhaini Munthe, "Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematang Siantar," *Jurnal Ekonomi Usi* 2, no. 2 (2020): 30-42.
- Siti Nurdiana and Amsal Irmalis, "ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN ACEH USING END USER COMPUTING SATISFACTION," 2022, 869-77.
- Siti Rapingah dkk., Buku Ajar metode Penelitian (Feniks Muda Sejahtera, 2022) Hlm,42.
- Sibarani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening."
- Sri Anjarwati, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (CV Rey Media Grafika, 2024), hlm 49-51.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 150-155.
- Subhan Akbar Abbas et al., "Dampak Inovasi Teknologi Dalam Mendorong Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng Indonesia," *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 332-34, <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1177>.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 194.
- UIN Malang, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," diakses 2025, <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>.
- Wulan Nur Fath-Hiah and Binti Azizatul Nafi'ah, "Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak," *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik* 8, no. 2 (2023): 67-75, <https://doi.org/10.22225/pi.8.2.2023.67-75>.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of tchnology*. MIS Quaterly, 36(1), 157-178.
- Vidyatmoko et al., "Analisis Faktor Penentu Inovasi Teknologi Di Industri Pangan."
- Zahra Fakhrana, "Keberlanjutan : Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi" 5, no. 2 (2020): 157-71.
- Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah Nasution *Praktik Analisis Data : Pengolahan Ekonometrika dengan EvIEWS dan SPSS* (Merdeka Kreasi Group, 2022), Hlm,90.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Mardiah Ritonga
2. Nim : 21 402 00036
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Anak Ke : 1 (Satu) dari 3 bersaudara
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Islam
8. Alamat Lengkap : Desa Tanjung Harapan, Kec. Pangkatan,
Kab. Labuhanbatu
9. Telp/HP : 082276312468
10. Email : mrdyrtg17@gmail.com

II. ORANG TUA

1. Ayah
 - a. Nama Ayah : Abdullah Ritonga
 - b. Pekerjaan Ayah : Petani
 - c. Alamat : Desa Tanjung Harapan, Kec. Pangkatan,
Kab. Labuhanbatu
 - d. Telp/HP : 085365667657
2. Ibu
 - a. Nama Ibu : Asma Priati Rambe
 - b. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Desa Tanjung Harapan, Kec. Pangkatan,
Kab. Labuhanbatu
 - d. Telp/HP : 081299154284

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2009-2015 : SD Negeri 117485 Tanjung Makmur
2. Tahun 2015-2018 : MTs Pondok Pesantren Addinussyarifiah
Tanjung Makmur
3. Tahun 2018-2021 : MAs Pondok Pesantren Addinussyarifiah
Tanjung Makmur
4. Tahun 2021-2025 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan

IV. ORGANISASI

1. HMPS ES 2022-2023
2. HMPS ES 2023-2024
3. KSEI ITTIHAD 2022-2023

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rini Hayati Lubis, M.E

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

"PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI dan KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) BPJS KETENAGAKERJAAN"

Yang disusun oleh:

Nama : Mardiah Ritonga

Nim : 21 402 00036

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis IslamJurusan: Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penelitian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Agustus 2025

Validator

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 198704132019032011

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Peserta aplikasi JMO (jamsostek mobile) BPJS Ketenagakerjaan

Di- Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang saya butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI dan KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) BPJS KETENAGAKERJAAN”**.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

MARDIAH RITONGA
NIM. 21 402 00036

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI dan KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA APLIKASI JMO
(JAMSOSTEK *MOBILE*) BPJS KETENAGAKERJAAN**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Saya mohon kesedian Bapak/Ibu untuk menjawab daftar pertanyaan ini. Dengan memberi tanda (√) pada kotak yang tersedia.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Lama Terdaftar Sebagai Peserta
BPJS Ketenagakerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Kepuasan Peserta (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan dan fitur yang saya terima dari aplikasi JMO sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan saya.					
2.	Saya puas dengan kinerja dan fungsi dari fitur-fitur yang tersedia di aplikasi JMO karena sangat membantu.					
3.	Saya merasa nyaman selama menggunakan aplikasi JMO karena tampilannya jelas dan navigasinya mudah dipahami.					
4.	Aplikasi JMO bekerja dengan lancar dan tidak sering mengalami gangguan teknis saat digunakan.					
5.	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi JMO kedepannya dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.					

2. Angket Inovasi Teknologi (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dengan mudah dapat mengakses aplikasi JMO kapan saja dan dimana saja dari perangkat saya.					
2.	Fitur yang ditawarkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya dalam mengklaim program-program yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan.					
3.	Penggunaan aplikasi JMO mempersingkat waktu saya dalam mengurus layanan ketenagakerjaan dibandingkan dengan cara manual yaitu datang langsung ke kantor cabang.					
4.	Saya merasa bahwa aplikasi JMO menggunakan teknologi terbaru dan terus diperbarui untuk mengikuti perkembangan zaman.					
5.	Aplikasi JMO memiliki tampilan dan sistem yang menarik sehingga membuat saya tertarik dan nyaman menggunakannya.					

3. Angket Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Layanan pada aplikasi JMO jarang mengalami gangguan dan hasilnya sesuai dengan informasi atau layanan yang saya ajukan.					
2.	Sistem aplikasi JMO cepat merespon jika saya mengalami kesulitan atau mengirim pertanyaan ke BPJS care.					
3.	Saya merasa aman dan percaya bahwa data pribadi saya dilindungi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan.					
4.	Tampilan aplikasi JMO menarik dan dirancang dengan baik sehingga mudah digunakan dan dipahami oleh peserta.					
5.	Saya merasa bahwa aplikasi JMO dan petugasnya memahami dan memperhatikan kebutuhan saya sebagai peserta.					

Padangsidempuan, Agustus 2025

Responden

(.....)

Lampiran 4 Tabulasi Angket

VARIABEL INOVASI TEKNOLOGI							
NO	NAMA RESPONDEN	PERNYATAAN					TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	ANDIKA LESMANA	4	5	3	4	5	21
2	FRIDH	5	4	5	4	5	23
3	HENDRIK ARIPIIN	4	5	4	5	4	22
4	JAILAH RITONGA	4	5	5	5	3	22
5	JAENUDDIN HASIBUAN	5	5	4	5	4	23
6	RANTON SIAHAAN	5	5	4	4	5	23
7	ROBBY PRAYOGA	4	5	5	4	4	22
8	SRI WIDIARTI	4	4	4	5	5	22
9	SURYA RISKI, RSP	5	5	4	5	5	24
10	WIKE SINAGA	5	4	5	5	4	23
11	AAN	5	4	4	4	5	22
12	ABDUL HAMID RAMBE	4	5	4	5	5	23
13	ABDUL MUTTAQIN	5	5	4	5	4	23
14	AGUS SUROSO	4	5	5	4	5	23
15	AHMAD SYAHBELLA HSB	5	4	4	5	5	23
16	ALIHIN HIDAYAT	5	4	5	3	3	20
17	ALMAHADI DAULAY	3	5	4	5	5	22
18	AMSAR NASUTION	4	5	4	5	4	22
19	ANDRI SUSILO	3	4	5	4	5	21
20	ARDIYANTI LESTARI	5	4	5	5	4	23
21	ARMUN	4	5	3	4	5	21
22	ASIMAN	5	4	4	5	4	22
23	AYU JUNITA	5	3	5	4	5	22
24	BENI KURNIAWAN	4	5	5	3	3	20
25	D. NASUTION	4	5	5	3	3	20
26	DASMIN SIMANGUNSONG	5	4	5	4	3	21
27	DEDI SUSANTO	4	4	5	4	4	21
28	DINI INDAH	5	5	4	5	5	24
29	EDI SANTOSO	5	5	4	5	5	24
30	EDI SUSILO	4	5	5	5	3	22
31	ERIAN TO	4	5	5	5	3	22
32	ERWIN SYAHPUTRA	5	3	3	5	4	20
33	FATMAWATI RAMBE	5	4	5	5	5	24
34	FEBRI HANDIKA	5	4	5	4	5	23
35	HERMADI	3	5	4	5	4	21
36	HERRY BUDIMAN	4	5	4	5	4	22
37	IRWANSYAH RITONGA	5	5	5	4	4	23
38	IRWANTO	3	5	5	4	4	21
39	JAKARIA EFENDI	4	5	4	4	5	22
40	JAMIAH	4	5	5	4	5	23
41	JANUARI SITOMPUL	5	4	5	5	3	22
42	JORDAN SILITONGA	4	4	5	5	3	21
43	JULIANTO	4	4	5	5	3	21

44	JULIANTO SITORUS	5	4	5	4	3	21
45	JULPAN	4	4	5	4	4	21
46	KARYADI	5	5	4	4	5	23
47	KASIONO	4	4	4	5	5	22
48	KHAIRUL ZAMAN NASUTION	5	5	4	4	3	21
49	KOIDAH PURBA	4	5	4	5	5	23
50	KRIS DIANTORO	4	4	5	4	4	21
51	LEGINO	5	5	5	4	5	24
52	LOKSA HUTABARAT	5	5	5	4	5	24
53	MAHYA HAIRANI DAMANIK	5	5	5	4	5	24
54	MARIANI	5	5	4	3	4	21
55	MARUDUT HALOMOAN RITONGA	5	5	4	3	4	21
56	MARYONO	5	5	4	3	4	21
57	MISRANI	5	4	4	4	5	22
58	MUHAMMAD AMIN TANJUNG	4	5	5	4	5	23
59	MUHAMMAD BASRI	5	5	4	4	5	23
60	MUJI HARTONO	5	5	4	4	4	22
61	MULIADI	4	5	5	5	5	24
62	MUNSAR SIHOTANG	5	4	4	4	5	22
63	NGATINEM	5	4	4	4	4	21
64	NILAM RAHAYU	5	5	3	3	5	21
65	NURSAIUN	4	5	3	5	4	21
66	PARNO	5	5	3	4	5	22
67	RAHMADANI	5	4	5	4	4	22
68	RAMA ARDIANSYAH SIREGAR	5	4	4	5	5	23
69	RIDO ROHIM	5	5	4	4	5	23
70	RISKI AMSYA	5	5	3	4	5	22
71	RISTA MONA BR.SIHOMBING	5	5	4	4	4	22
72	RIZALUL	4	4	5	5	5	23
73	ROBIANA	4	5	4	5	4	22
74	ROMADIONO	5	4	5	4	4	22
75	ROSINTA MARITO MALAU	4	5	4	4	5	22
76	SAMPURNA	4	4	5	4	3	20
77	SARWONO	5	4	5	4	4	22
78	SIAMANI	5	4	4	4	5	22
79	SIMON SIHOTANG	4	4	5	5	5	23
80	SOPHANNA BR HARAHA	1	2	2	2	1	8
81	SRI HENDRIK	5	5	5	3	3	21
82	SUDIONO	4	3	2	1	1	11
83	SUGIARDIK	1	2	1	3	2	9
84	SUGIONO	5	4	5	5	4	23
85	SUNARDI	4	3	3	2	1	13
86	SUPRIAMAN	5	4	3	4	5	21
87	SUPRIANTO	4	5	5	4	5	23
88	SURATMIN	4	5	5	5	4	23
89	SURONO	5	4	4	4	5	22
90	SUTIKNO	5	5	5	4	4	23
91	SUWITO	5	4	5	5	5	24

92	SUYANTO	1	2	1	3	1	8
93	SUYATIK	3	3	2	2	1	11
94	SYAMSUDDIN	5	4	4	3	5	21
95	TAMSIR	4	5	4	5	4	22
96	THRY REVI SANJAYA HUTABARAT	4	5	3	5	4	21
97	TOPIK HIDAYAH	5	4	4	5	5	23
98	TRIESNA MISRA ROZA	3	2	2	1	2	10

VARIABEL KUALITAS LAYANAN							
NO	NAMA RESPONDEN	PERNYATAAN					TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	ANDIKA LESMANA	3	4	5	5	5	22
2	FRIDH	3	3	5	5	5	21
3	HENDRIK ARIPIIN	4	4	5	4	5	22
4	JAILAH RITONGA	3	4	5	4	5	21
5	JAENUDDIN HASIBUAN	5	3	5	4	5	22
6	RANTON SIAHAAN	4	2	5	4	5	20
7	ROBBY PRAYOGA	3	3	5	5	5	21
8	SRI WIDIARTI	4	2	4	5	4	19
9	SURYA RISKI, RSP	5	2	4	5	4	20
10	WIKE SINAGA	5	4	4	5	4	22
11	AAN	4	5	5	4	4	22
12	ABDUL HAMID RAMBE	4	5	4	4	4	21
13	ABDUL MUTTAQIN	5	3	5	4	4	21
14	AGUS SUROSO	3	4	4	5	5	21
15	AHMAD SYAHBELLA HSB	3	5	4	5	5	22
16	ALIHIN HIDAYAT	4	5	5	4	4	22
17	ALMAHADI DAULAY	5	4	5	4	5	23
18	AMSAR NASUTION	3	4	4	5	4	20
19	ANDRI SUSILO	4	5	4	5	5	23
20	ARDIYANTI LESTARI	4	4	5	4	4	21
21	ARMUN	4	5	4	5	5	23
22	ASIMAN	4	4	5	4	4	21
23	AYU JUNITA	4	5	4	5	5	23
24	BENI KURNIAWAN	3	4	4	4	5	20
25	D. NASUTION	3	5	4	5	4	21
26	DASMIN SIMANGUNSONG	5	4	5	4	5	23
27	DEDI SUSANTO	4	5	4	5	4	22
28	DINI INDAH	5	4	5	4	5	23
29	EDI SANTOSO	5	4	5	5	4	23
30	EDI SUSILO	5	5	4	4	5	23
31	ERIAN TO	4	4	4	4	4	20
32	ERWIN SYAHPUTRA	4	3	4	4	5	20
33	FATMAWATI RAMBE	4	3	5	5	4	21

34	FEBRI HANDIKA	3	3	4	4	5	19
35	HERMADI	3	4	4	4	4	19
36	HERRY BUDIMAN	4	5	5	3	5	22
37	IRWANSYAH RITONGA	5	4	4	4	5	22
38	IRWANTO	5	5	5	5	4	24
39	JAKARIA EFENDI	4	3	4	4	5	20
40	JAMIAH	5	3	5	4	4	21
41	JANUARI SITOMPUL	5	4	4	5	4	22
42	JORDAN SILITONGA	4	5	5	4	5	23
43	JULIANTO	5	5	5	4	5	24
44	JULIANTO SITORUS	3	5	4	4	4	20
45	JULPAN	4	5	4	4	5	22
46	KARYADI	5	4	4	5	5	23
47	KASIONO	5	4	5	5	4	23
48	KHAIRUL ZAMAN NASUTION	4	4	5	5	5	23
49	KOIDAH PURBA	4	5	4	4	4	21
50	KRIS DIANTORO	3	4	5	3	4	19
51	LEGINO	4	5	5	3	5	22
52	LOKSA HUTABARAT	3	4	4	4	5	20
53	MAHYA HAIRANI DAMANIK	4	5	4	3	5	21
54	MARIANI	4	5	5	4	4	22
55	MARUDUT HALOMOAN RITONGA	3	5	4	5	5	22
56	MARYONO	4	5	4	5	5	23
57	MISRIANI	3	5	5	4	4	21
58	MUHAMMAD AMIN TANJUNG	3	5	5	4	5	22
59	MUHAMMAD BASRI	4	4	5	5	4	22
60	MUJI HARTONO	3	3	5	5	4	20
61	MULIADI	3	3	5	5	4	20
62	MUNSAR SIHOTANG	3	4	5	5	5	22
63	NGATINEM	4	2	5	5	4	20
64	NILAM RAHAYU	4	5	5	5	4	23
65	NURSAIUN	5	4	5	5	4	23
66	PARNO	5	5	5	4	4	23
67	RAHMADANI	2	1	2	5	5	15
68	RAMA ARDIANSYAH SIREGAR	2	4	5	4	4	19
69	RIDO ROHIM	3	2	2	1	3	11
70	RISKI AMSYA	4	5	4	3	1	17
71	RISTA MONA BR.SIHOMBING	1	2	1	3	1	8
72	RIZALUL	4	5	4	5	5	23
73	ROBIANA	2	3	1	2	3	11
74	ROMADIONO	4	3	2	1	1	11
75	ROSINTA MARITO MALAU	3	2	2	3	4	14
76	SAMPURNA	3	5	4	5	1	18
77	SARWONO	1	4	3	2	1	11
78	SIAMANI	1	4	3	2	1	11

79	SIMON SIHOTANG	2	5	4	5	1	17
80	SOPHANNA BR HARAHAP	2	5	5	4	5	21
81	SRI HENDRIK	2	5	5	4	2	18
82	SUDIONO	3	4	4	2	1	14
83	SUGIARDIK	2	5	5	4	3	19
84	SUGIONO	4	4	3	3	1	15
85	SUNARDI	2	4	4	5	5	20
86	SUPRIAMAN	2	3	4	4	1	14
87	SUPRIANTO	4	3	2	1	1	11
88	SURATMIN	3	4	5	4	3	19
89	SURONO	1	2	1	3	1	8
90	SUTIKNO	1	2	3	5	1	12
91	SUWITO	2	3	3	2	1	11
92	SUYANTO	3	2	3	1	2	11
93	SUYATIK	3	2	2	1	2	10
94	SYAMSUDDIN	3	3	4	3	2	15
95	TAMSIR	3	2	2	1	1	9
96	THRY REVI SANJAYA HUTABARAT	4	5	4	5	5	23
97	TOPIK HIDAYAH	2	5	4	5	5	21
98	TRIESNA MISRA ROZA	3	2	2	1	2	10

VARIABEL KEPUASAN PESERTA							
NO	NAMA RESPONDEN	PERNYATAAN					TOTAL
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	ANDIKA LESMANA	5	4	4	3	5	21
2	FRIDH	5	5	4	3	5	22
3	HENDRIK ARIPIIN	5	4	4	4	5	22
4	JAILAH RITONGA	4	5	4	4	5	22
5	JAENUDDIN HASIBUAN	5	4	5	4	4	22
6	RANTON SIAHAAN	4	4	5	4	5	22
7	ROBBY PRAYOGA	5	4	5	4	4	22
8	SRI WIDIARTI	4	5	4	5	5	23
9	SURYA RISKI, RSP	4	5	5	4	4	22
10	WIKE SINAGA	5	5	4	4	3	21
11	AAN	4	4	5	4	4	21
12	ABDUL HAMID RAMBE	5	4	4	3	3	19
13	ABDUL MUTTAQIN	4	5	4	4	5	22
14	AGUS SUROSO	5	4	4	3	3	19
15	AHMAD SYAHBELLA HSB	5	4	4	5	4	22
16	ALIHIN HIDAYAT	5	4	4	5	4	22
17	ALMAHADI DAULAY	5	4	4	3	5	21
18	AMSAR NASUTION	4	5	5	5	4	23
19	ANDRI SUSILO	5	4	5	4	4	22
20	ARDIYANTI LESTARI	4	5	4	5	4	22

21	ARMUN	4	5	4	4	5	22
22	ASIMAN	4	5	5	4	4	22
23	AYU JUNITA	5	5	4	4	4	22
24	BENI KURNIAWAN	4	5	5	4	5	23
25	D. NASUTION	5	3	3	4	5	20
26	DASMIN SIMANGUNSONG	3	4	3	4	4	18
27	DEDI SUSANTO	3	3	5	4	4	19
28	DINI INDAH	4	5	3	4	5	21
29	EDI SANTOSO	5	4	4	5	5	23
30	EDI SUSILO	4	5	5	5	4	23
31	ERIAN TO	3	4	4	3	5	19
32	ERWIN SYAHPUTRA	4	5	5	4	5	23
33	FATMAWATI RAMBE	5	4	5	4	5	23
34	FEBRI HANDIKA	3	3	5	4	4	19
35	HERMADI	3	4	5	5	3	20
36	HERRY BUDIMAN	4	5	5	4	5	23
37	IRWANSYAH RITONGA	4	5	4	5	5	23
38	IRWANTO	5	4	4	5	4	22
39	JAKARIA EFENDI	4	5	4	4	5	22
40	JAMIAH	4	5	5	4	5	23
41	JANUARI SITOMPUL	5	4	4	5	4	22
42	JORDAN SILITONGA	5	3	3	4	4	19
43	JULIANTO	4	4	4	4	5	21
44	JULIANTO SITORUS	3	4	4	5	4	20
45	JULPAN	5	5	4	3	4	21
46	KARYADI	5	4	4	5	5	23
47	KASIONO	5	4	3	3	4	19
48	KHAIRUL ZAMAN NASUTION	5	4	5	3	4	21
49	KOIDAH PURBA	4	5	4	4	5	22
50	KRIS DIANTORO	4	4	5	5	4	22
51	LEGINO	3	5	4	5	3	20
52	LOKSA HUTABARAT	4	5	4	3	5	21
53	MAHYA HAIRANI DAMANIK	5	4	3	4	5	21
54	MARIANI	4	5	4	5	5	23
55	MARUDUT HALOMOAN RITONGA	5	4	5	5	3	22
56	MARYONO	5	5	4	5	4	23
57	MISRIANI	5	4	5	4	5	23
58	MUHAMMAD AMIN TANJUNG	5	4	5	4	5	23
59	MUHAMMAD BASRI	5	3	4	3	4	19
60	MUJI HARTONO	5	4	4	5	5	23
61	MULIADI	4	4	4	5	4	21
62	MUNSAR SIHOTANG	5	4	5	4	4	22
63	NGATINEM	4	4	4	5	5	22
64	NILAM RAHAYU	5	5	4	3	3	20
65	NURSAIUN	5	4	5	3	4	21

66	PARNO	3	4	5	4	5	21
67	RAHMADANI	4	4	5	4	4	21
68	RAMA ARDIANSYAH SIREGAR	5	4	5	5	4	23
69	RIDO ROHIM	4	5	5	5	4	23
70	RISKI AMSYA	5	5	4	4	5	23
71	RISTA MONA BR.SIHOMBING	4	2	5	3	4	18
72	RIZALUL	5	5	5	4	4	23
73	ROBIANA	4	3	2	1	1	11
74	ROMADIONO	5	5	4	4	5	23
75	ROSINTA MARITO MALAU	2	3	3	2	1	11
76	SAMPURNA	3	5	4	4	1	17
77	SARWONO	1	3	2	2	1	9
78	SIAMANI	4	4	4	5	5	22
79	SIMON SIHOTANG	4	3	2	2	5	16
80	SOPIANNA BR HARAHAAP	1	2	3	4	3	13
81	SRI HENDRIK	3	3	5	4	5	20
82	SUDIONO	4	3	5	5	4	21
83	SUGIARDIK	4	4	3	1	1	13
84	SUGIONO	1	2	1	3	2	9
85	SUNARDI	1	2	1	3	3	10
86	SUPRIAMAN	5	4	3	3	4	19
87	SUPRIANTO	4	4	4	5	4	21
88	SURATMIN	2	1	2	1	3	9
89	SURONO	5	4	3	3	5	20
90	SUTIKNO	4	5	4	3	4	20
91	SUWITO	1	2	3	2	2	10
92	SUYANTO	4	2	5	4	5	20
93	SUYATIK	5	4	3	5	4	21
94	SYAMSUDDIN	4	4	5	3	5	21
95	TAMSIR	5	4	3	5	4	21
96	THRY REVI SANJAYA HUTABARAT	4	5	4	4	5	22
97	TOPIK HIDAYAH	5	4	3	4	5	21
98	TRIESNA MISRA ROZA	4	3	2	1	1	11

Hormat saya,

MARDIAH RITONGA
NIM. 21 402 000 36

Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas X1 (Inovasi Teknologi)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.731**	.482**	.405**	.429**	.783**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.731**	1	.475**	.470**	.373**	.780**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.482**	.475**	1	.617**	.509**	.783**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.405**	.470**	.617**	1	.622**	.800**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.429**	.373**	.509**	.622**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.783**	.780**	.783**	.800**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98

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

b. Uji Validitas X2 (Kualitas Layanan)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.558**	.546**	.227*	.097	.668**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.025	.343	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.558**	1	.537**	.476**	.385**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.546**	.537**	1	.431**	.299**	.769**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.003	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.227*	.476**	.431**	1	.529**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.025	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.097	.385**	.299**	.529**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.343	<.001	.003	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.668**	.808**	.769**	.737**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Uji Validitas Y (Kepuasan Peserta)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.487**	.474**	.345**	.370**	.745**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	.487**	1	.504**	.258*	.231*	.681**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.010	.022	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.474**	.504**	1	.420**	.428**	.772**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.345**	.258*	.420**	1	.661**	.729**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.010	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	.370**	.231*	.428**	.661**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.022	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.745**	.681**	.772**	.729**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel X1 (Inovasi Teknologi)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	5

b. Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Layanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

c. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Peserta)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	5

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91887968
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.051
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.220
	99% Confidence Interval Lower Bound	.209
	Upper Bound	.230

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.727	1.845		4.730	<.001		
	Inovasi Teknologi	.419	.085	.446	4.911	<.001	.848	1.180
	Kualitas Lyanan	.182	.070	.236	2.599	.011	.848	1.180

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.715	1.157		3.210	.002
	Inovasi Teknologi	-.052	.053	-.107	-.980	.329
	Kualitas Layanan	-.055	.044	-.136	-1.243	.217

a. Dependent Variable: ABSRES

4. Uji Linieritas X1 dengan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Inovasi Teknologi	Between Groups	(Combined)	83.253	7	11.893	2.171	.044
		Linearity	39.767	1	39.767	7.260	.008
		Deviation from Linearity	43.485	6	7.248	1.323	.255
	Within Groups		492.992	90	5.478		
	Total		576.245	97			

5. Uji Linieritas X2 dengan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	73.514	12	6.126	1.036	.425
		Linearity	.620	1	.620	.105	.747
		Deviation from Linearity	72.895	11	6.627	1.120	.356
	Within Groups		502.731	85	5.914		
	Total		576.245	97			

Lampiran 7 Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.727	1.845		4.730	<.001
	Inovasi Teknologi	.419	.085	.446	4.911	<.001
	Kualitas Lyanan	.182	.070	.236	2.599	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.173	2	90.587	24.095	<.001 ^b
	Residual	357.164	95	3.760		
	Total	538.337	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Inovasi Teknologi

c. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.670	.663	.96949

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Inovasi Teknologi

Lampiran 8 Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.727	1.845		4.730	<.001		
	Inovasi Teknologi	.419	.085	.446	4.911	<.001	.848	1.180
	Kualitas Lyanan	.182	.070	.236	2.599	.011	.848	1.180

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Lampiran 9 Dokumentasi







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 852/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2025

20 Maret 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Rukiah, S.E., M.Si

: Pembimbing I

2. Rini Hayati Lubis, M.P

: Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Mardiah Ritonga

NIM : 2140200036

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO Pada BPJS Ketenagakerjaan.**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2255 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/07/2025

21 Juli 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Kepala BPJS Ketenagakerjaan Kota Pinang Labuhan Batu Selatan.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Mardiah Ritonga
NIM : 2140200036
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

Nomor : B/127/082025

13 Agustus 2025

Yth.

Pimpinan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

PadangSidimpuan

di

Tempat

Perihal : Persetujuan Riset Mahasiswa Magang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: 2255/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/07/2025 tanggal 21 Juli 2025 perihal penyampaian riset mahasiswa magang Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, melalui surat ini BPJS Ketenagakerjaan Labuhanbatu Selatan Pinang menyetujui permohonan kegiatan riset tersebut, dengan nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Mardiah Ritonga
NIM : 2140200036
Program studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

#

WA/RI/KP 05.01