



# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG**

**RIDHO MARCELL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



**IPB University**  
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2026

*Ridho Marcell*  
K1501232205

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## RINGKASAN

RIDHO MARCELL. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Dibimbing oleh HARTOYO dan NUR HASANAH.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh inovasi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi oleh BPJS Ketenagakerjaan, yaitu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan seperti pendaftaran, pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), hingga klaim manfaat secara daring. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti kendala verifikasi biometrik, gangguan sistem (*error*), loading yang lambat, serta keterbatasan akses pada perangkat dengan spesifikasi rendah yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi JMO terhadap tingkat kepuasan pengguna di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert kepada responden dari segmentasi Penerima Upah (PU). Populasi penelitian berjumlah 27.686 pengguna aplikasi JMO pada tahun 2024, dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan software SmartPLS 3.0 dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang didominasi oleh kelompok usia produktif yang cenderung aktif dalam memanfaatkan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi JMO telah mampu menjangkau pengguna yang memiliki literasi teknologi yang cukup baik, sehingga mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi JMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aspek yang paling berpengaruh dalam membentuk persepsi kualitas layanan meliputi kemudahan penggunaan (*user friendly*), keandalan sistem dalam menampilkan data secara akurat, serta responsivitas layanan dalam memberikan informasi secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan aplikasi JMO berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, serta responsivitas layanan digital. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan dan loyalitas pengguna serta memperluas cakupan responden agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

Kata Kunci: BPJS ketenagakerjaan, *e-service quality*, jamsostek *mobile* (JMO), kepuasan pengguna, layanan aplikasi digital.

## SUMMARY

RIDHO MARCELL. The Influence of Service Quality on the Satisfaction Level of Jamsostek Mobile (JMO) Users of BPJS Ketenagakerjaan Padang Branch. Supervised by HARTOYO and NUR HASANAH.

This research is motivated by the public service innovation implemented by the BPJS Ketenagakerjaan (Social Security Agency for Employment) through the use of information technology, namely the Jamsostek Mobile (JMO) application, which facilitates participants' access to services such as registration, checking Old Age Security (JHT) balances, and online benefit claims. However, various issues remain in its implementation, such as biometric verification issues, system errors, slow loading times, and limited access on low-spec devices, potentially reducing user satisfaction. Therefore, this study aims to analyze the effect of the JMO application's service quality on user satisfaction levels at the Padang Branch of BPJS Ketenagakerjaan.

This study employed a quantitative method with a descriptive approach using the End User Computing Satisfaction (EUCS) instrument. Primary data were obtained by distributing a Likert-scale questionnaire to respondents from the Wage Recipient (PU) segment. The study population was 27,686 JMO application users in 2024, with a sample size of 110 respondents determined using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using SmartPLS 3.0 software using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method.

The results showed that JMO app users at the BPJS Ketenagakerjaan Padang Branch are predominantly productive age groups who tend to actively utilize digital services. This indicates that digital transformation through the JMO app has been able to reach users with relatively high technological literacy, simplifying access to services without having to visit a branch office in person.

The analysis showed that the service quality of the JMO app has a positive and significant impact on user satisfaction. The most influential aspects in shaping perceptions of service quality include ease of use (user-friendliness), system reliability in displaying data accurately, and service responsiveness in providing information quickly and accurately.

Based on the results, it can be concluded that improving the service quality of the JMO app plays a significant role in increasing user satisfaction. Therefore, BPJS Ketenagakerjaan is advised to continue improving system stability, ease of use, and the responsiveness of its digital services. Future research is expected to include other variables such as user trust and loyalty and expand the scope of respondents to achieve more comprehensive results.

Keywords: BPJS ketenagakerjaan, digital service application, e-service quality, jamsostek mobile (JMO), user satisfaction



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## © Hak Cipta milik IPB, tahun 2026<sup>1</sup> Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG**

**RIDHO MARCELL**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Harri Kuswanda, S.Sos, M.S.M
- 2 Dr. Raden Isma Anggraini, S.P, M.M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang

Nama : Ridho Marcell  
NIM : K1501232205

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.



Pembimbing 2:  
Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng.

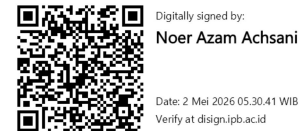


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana  
Manajemen dan Bisnis:  
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.  
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis :  
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.  
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian: 18 April 2026  
Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tiada terhingga, sehingga penulis diberikan kekuatan, kesabaran, dan kemampuan untuk menyelesaikan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wa sallam, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor (SB - IPB). Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang". Topik ini dipilih dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan digital di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan, khususnya dalam upaya memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan berbagai pihak yang sangat berarti bagi penulis. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Ibu Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng selaku Komisi Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penulisan tesis ini berlangsung.

Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada Dr. Harri Kuswanda, S.Sos, M.S.M dan Dr. Raden Isma Anggraini, S.P, M.M selaku Tim Penguji pada Ujian Tesis, atas segala masukan, koreksi, dan saran yang sangat konstruktif. Berbagai pertanyaan dan catatan yang diberikan oleh tim penguji telah membuka perspektif baru bagi penulis dan menjadikan hasil penelitian ini jauh lebih tajam, mendalam, serta bernilai ilmiah.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh Bapak / Ibu dosen dan staf pada Program Studi Magister Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor (SB - IPB), atas ilmu, wawasan, dan pengalaman yang diberikan selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pimpinan dan seluruh rekan kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang, yang telah memberikan dukungan serta kemudahan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Ungkapan terima kasih yang paling mendalam penulis persembahkan kepada istri tercinta dan anak-anak, alm. papa dan mama yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa batas. Kehadiran dan kasih sayang kalian adalah energi terbesar yang menopang penulis dalam menyelesaikan studi ini. Terima kasih pula kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor (SB - IPB) angkatan 2023, atas kebersamaan, diskusi, dan kenangan indah yang takkan terlupakan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, akademisi, praktisi, serta seluruh pihak yang membutuhkan, dan turut berkontribusi bagi kemajuan ilmu

pengetahuan, khususnya di bidang manajemen layanan dan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Bogor, Mei 2026

*Ridho Marcell*

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Electronic Service Quality</i>	10
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.3 Model Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	12
2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.5 <i>End User Computing Satisfaction</i>	13
2.6 Penelitian Terdahulu	14
2.7 Kerangka Pemikiran	18
2.8 Pengembangan Hipotesis	19
III METODE	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Jenis Data dan Metode	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang	28
4.2 Pembahasan	40
4.3 Keterbatasan Penelitian	46
V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	54
RIWAYAT HIDUP	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

1	Jumlah pengguna JMO dan klaim JHT menggunakan JMO tahun 2024	3
2	Pertumbuhan pengguna Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) tahun 2024 Kacab Padang	4
3	Tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	12
4	<i>Review</i> penelitian terdahulu	15
5	Skala <i>likert</i> kuisioner	21
6	Kategori perusahaan berdasarkan skala dan penggunaan aplikasi JMO	23
7	Tabel definisi operasional variabel	24
8	<i>Rule of Thumb Outer Model</i>	26
9	Hasil karakteristik responden (n = 110)	28
10	Hasil analisis deskriptif	31
11	Hasil <i>outer loadings</i> dan <i>AVE</i>	32
12	<i>Latent Variabel Score</i> (LVS) – kualitas layanan	34
13	<i>Latent Variabel Score</i> (LVS) – kepuasan pengguna	34
14	Hasil HTMT	35
15	Hasil <i>Fornel Lacker</i>	36
16	Hasil <i>Cross Loadings</i>	36
17	Hasil uji reliabilitas	37
18	Hasil <i>R-square</i>	38
19	Hasil <i>F-square</i>	39
20	Hasil uji hipotesis	39
21	Implikasi manajerial kualitas layanan dan kepuasan pengguna JMO	43

## DAFTAR GAMBAR

1	Fitur aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)	2
2	Kerangka pemikiran	18
3	Model penelitian	20
4	Konstruksi model penelitian menggunakan <i>software SmartPLS</i>	27
5	Grafik <i>Latent Variabel Score</i> (LVS)	35
6	<i>Inner model</i>	38

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	55
---	----------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.