

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI WILAYAH DKI JAKARTA

HANIF FAUZAN HARISUDIN



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



@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 mengumumkan 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 “Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta” 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, Agustus 2026

Hanif Fauzan Harisudin
K1501232204



RINGKASAN

HANIF FAUZAN HARISUDIN. Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan SUHENDI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah DKI Jakarta. JMO merupakan platform layanan digital yang dikembangkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kepada peserta, sekaligus mendukung optimalisasi layanan digital dan mengurangi beban layanan pada kantor cabang. Namun demikian, pemanfaatan JMO sebagai kanal layanan klaim JHT masih belum optimal dibandingkan dengan kanal layanan lainnya. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan JMO, penelitian ini mengadaptasi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan menambahkan konstruk *Habit* dari UTAUT2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 120 pengguna JMO yang telah menggunakan aplikasi tersebut untuk layanan klaim JHT di Wilayah DKI Jakarta. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji pengaruh *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Habit* (HB), dan *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB), serta menguji peran BI sebagai variabel mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan *Effort Expectancy* menunjukkan pengaruh signifikan. Selanjutnya, *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* terbukti memediasi pengaruh *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Habit* terhadap *Use Behavior*, sedangkan *Behavioral Intention* tidak terbukti memediasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan JMO dalam layanan klaim JHT dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan pengguna, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kebiasaan menggunakan teknologi digital, ketersediaan kondisi pendukung, dan niat untuk menggunakan JMO. *Performance Expectancy* menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk *Behavioral Intention*, sedangkan *Facilitating Conditions* merupakan faktor penting dalam mendorong *Use Behavior*. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk memprioritaskan peningkatan manfaat dan kemudahan layanan JMO, penguatan dukungan fasilitas dan infrastruktur, serta strategi sosialisasi dan pembentukan kebiasaan penggunaan layanan digital dalam meningkatkan pemanfaatan JMO sebagai kanal layanan klaim JHT.

Kata kunci: Jaminan hari tua (JHT), jamsostek *mobile*, UTAUT, UTAUT 2

@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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



SUMMARY

HANIF FAUZAN HARISUDIN. Analysis of Factors Influencing the Use of Jamsostek Mobile (JMO) for Jaminan Hari Tua (JHT) Claim Services in the Special Capital Region of Jakarta (DKI Jakarta), Indonesia. Supervised by ARIF IMAM SUROSO and SUHENDI.

This study aims to analyze the factors influencing the use of the Jamsostek *Mobile* (JMO) application for Old Age Security (Jaminan Hari Tua/JHT) claim services among BPJS Ketenagakerjaan participants in the DKI Jakarta Region. JMO is a digital service platform developed to improve service accessibility and efficiency for participants, while also supporting the optimization of digital services and reducing the service burden at branch offices. However, the utilization of JMO as a channel for JHT claim services remains suboptimal compared with other service channels. To understand the factors influencing JMO use, this study adapts the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) model by incorporating the *Habit* construct from UTAUT2. This study employs a quantitative approach using a survey of 120 JMO users who have used the application for JHT claim services in the DKI Jakarta Region. The data were analyzed using *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) to examine the effects of *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Habit* (HB), and *Facilitating Conditions* (FC) on *Behavioral Intention* (BI) and *Use Behavior* (UB), as well as to examine the mediating role of BI.

The results show that *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, and *Habit* have positive effects on *Behavioral Intention*, with *Effort Expectancy* showing a significant effect. Furthermore, *Facilitating Conditions* and *Behavioral Intention* have positive and significant effects on *Use Behavior*. The indirect effect analysis shows that *Behavioral Intention* mediates the effects of *Performance Expectancy*, *Social Influence*, and *Habit* on *Use Behavior*. In contrast, *Behavioral Intention* does not mediate the effect of *Effort Expectancy* on *Use Behavior*. The findings indicate that JMO use for JHT claim services is influenced by perceived benefits, ease of use, social influence, digital usage habits, facilitating conditions, and behavioral intention to use JMO. *Performance Expectancy* is the strongest factor influencing *Behavioral Intention*, while *Facilitating Conditions* represents an important factor in driving *Use Behavior*. These findings provide managerial implications for BPJS Ketenagakerjaan to prioritize improvements in the benefits and ease of JMO services, strengthen supporting facilities and infrastructure, and develop socialization and digital usage habit-building strategies to increase the utilization of JMO as a channel for JHT claim services.

Keywords: Jaminan hari tua (JHT), jamsostek mobile, UTAUT, UTAUT 2



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
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.

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI WILAYAH DKI JAKARTA

HANIF FAUZAN HARISUDIN

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



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

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Ir. Naufal Mahfudz, M.M.
- 2 Dr. Asep Taryana, S.T.P.,M.M.

Perpustakaan IPB University

Judul Tesis : Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan
Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Layanan Klaim Jaminan
Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta
Nama : Hanif Fauzan Harisudin
NIM : K1501232204

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, MSc (CS)



Pembimbing 2:
Dr. Suhendi, SP, M.M.

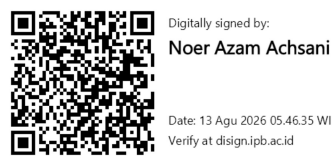


Diketahui oleh

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



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



Tanggal Ujian: 8 Agustus 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2026 sampai bulan Juni 2026 dengan judul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister di Program Studi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc. (CS) dan Dr. Suhendi, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, saran, dan dukungannya selama penulisan tesis ini.
2. Kepada dosen penguji yang telah memberikan masukan terhadap penelitian ini.
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister di Program Studi Manajemen dan Bisnis atas ilmu yang telah diberikan.
4. Kedua orang tua yaitu Bapak Drs. H. Sudibyo dan Ibu Dra. Hj. Nur Aini, Mertua Bapak Drs. H. Pratiwa Sawarna dan Ibu Dra. Hj. Sugiyarti MP.d serta isteri Pratiwi Ratih Dewanti, S.IP, MA yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses pengerjaan tesis maupun selama proses perkuliahan.
5. Direktur *Human Capital* dan Umum serta jajaran Deputy Bidang bidang *Learning and Development* dan Deputy Bidang Perencanaan Strategis dan Transformasi BPJS Ketenagakerjaan atas dukungan dan bantuannya selama proses perkuliahan.
6. Teman-teman kelas EK31 yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

Hanif Fauzan Harisudin

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)	9
2.2 Manfaat Implementasi Layanan Digital	9
2.3 Biaya Implementasi Layanan Digital	10
2.4 Peluang (<i>Opportunities</i>) dalam Pengembangan Layanan Digital	10
2.5 Ancaman (<i>Threats</i>) dalam Pengelolaan Layanan Digital	10
2.6 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	11
2.7 <i>Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2)	13
2.8 Penelitian Terdahulu	14
2.9 Kerangka Pemikiran	18
III METODE	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Data Metode Pengumpulan Data	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	24
3.6 Pengujian Hipotesis	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Objek Penelitian	27
4.2 Karakteristik Demografi Responden	29
4.3 Karakteristik Pengguna JMO	33
4.4 Analisis <i>Cross Tabulation</i>	35
4.5 Keterkaitan Karakteristik Responden dengan Penggunaan Aplikasi JMO	45
4.6 Kondisi Eksisting Penggunaan Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)	46
4.7 Analisis SEM-PLS	52
4.8 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.9 Evaluasi Model Struktural (<i>Structural Model</i>) atau <i>Inner Model</i>	58
4.10 Pengujian Hipotesis	58
4.11 Implikasi Manajerial	68
V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABEL

1.1	Tren Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2022 – 2024	1
1.2	Tren Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Program dan Segmen Tahun 2022 – 2024	2
1.3	Jumlah Pengajuan Klaim JHT Melalui JMO Tahun 2024	5
3.1	Variabel Penelitian	24
4.1	Identitas Responden Pengguna JMO dalam Layanan Klaim JHT	30
4.2	Karakteristik Responden Pengguna JMO	34
4.3	<i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin dan Lama Penggunaan JMO	36
4.4	<i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin dan Frekuensi Penggunaan JMO	36
4.5	<i>Cross Tabulation</i> Jenis Kelamin dan frekuensi penggunaan JMO	37
4.6	<i>Cross Tabulation</i> usia dan lama menggunakan JMO	37
4.7	<i>Cross Tabulation</i> usia dan frekuensi penggunaan JMO	38
4.8	<i>Cross Tabulation</i> usia dan informasi mengenai JMO	39
4.9	<i>Cross Tabulation</i> pendidikan dan lama menggunakan JMO	40
4.10	<i>Cross Tabulation</i> pendidikan dan frekuensi penggunaan JMO	41
4.11	<i>Cross Tabulation</i> pendidikan dan sumber informasi JMO	42
4.12	<i>Cross Tabulation</i> jenis pekerjaan dan lama penggunaan JMO	43
4.13	<i>Cross Tabulation</i> jenis pekerjaan dan informasi mengenai JMO	44
4.14	Nilai <i>Outer Loading</i>	54
4.15	Uji Validitas Diskriminan	56
4.16	Nilai Reliabilitas dan Validitas Konstruk	57
4.17	Hasil Uji Hipotesis Langsung	60
4.18	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi	63

DAFTAR GAMBAR

1.1	Tren perbandingan beban layanan dan jumlah petugas kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan	4
2.1	Model <i>Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	12
2.2	Model <i>Theory of Acceptance and Use of Technology</i> 2 (UTAUT2)	14
2.3	Kerangka pemikiran konseptual	20
4.1	Diagram deskriptif penelitian	51
4.2	Model penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	80
---	----------------------	----