

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

Zahra Dyah Kumala Putri¹; Kartini²

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam
Indonesia^{1,2}

Email : 20311277@students.uui.ac.id¹; 903110103@uui.ac.id²

ABSTRAK

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

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

ABSTRACT

The Jamsostek Mobile (JMO) application was launched by BPJS Ketenagakerjaan as the latest innovation to allow participants to access services without having to visit the branch office. Quantitative method is used for this study to evaluate how five factors (content, accuracy, format, ease of use, and timeliness) affect user satisfaction through the JMO application on BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta Branch Office participants. Primary data were collected from 100 respondents via a questionnaire and analyzed with quantitative analysis and multiple linear regression using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research results from the F test and t test revealed that there is a positive relationship between content, format, and timeliness with user satisfaction, while accuracy and ease of use do not affect this satisfaction. This study suggests that BPJS Ketenagakerjaan should focus on reducing application errors and improving user comfort with the application.

Keywords : BPJS Ketenagakerjaan; Jamsostek *Mobile* (JMO); User Satisfaction; EUCS

PENDAHULUAN

Penyebaran Covid-19 meluas dengan cepat ke berbagai wilayah di permulaan tahun 2020 dan Indonesia juga terkena dampaknya. Dampak dari penyebaran ini memengaruhi hampir semua aspek kehidupan seperti kesehatan, pendidikan, sosial, ekonomi, dan politik (cnnindonesia.com, 2020; Saputri, 2022). Sebagai respons terhadap pembatasan sosial, teknologi menjadi solusi penting dalam mempermudah aktivitas dan mengurangi dampak pandemi. Salah satu solusi yang diterapkan adalah aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK). Aplikasi ini menggantikan metode konvensional sistem pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dulunya mewajibkan peserta untuk datang langsung ke kantor cabang, menghadapi antrian panjang dan proses yang rumit untuk mengajukan klaim (bpjsketenagakerjaan.go.id., 2022). BPJS Ketenagakerjaan, sebagai lembaga hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia, menyediakan perlindungan sosial ekonomi kepada tenaga kerja melalui Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) dan Jaminan Pensiun (JP).

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dirancang untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif dalam mengakses informasi terkait Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk mengakses informasi terkait manfaat, klaim dan layanan lainnya dengan cepat dan mudah. Untuk memastikan efektivitas aplikasi, penting untuk menilai kepuasan pengguna, karena berbagai faktor kepuasan dapat mempengaruhi penerimaan dan keberhasilan aplikasi secara keseluruhan (Putra & Prasetyo, 2020; DeLone & McLean, 2003). Menurut Venkatesh *et al.* (2012), keberhasilan aplikasi sangat bergantung pada tingkat kepuasan penggunanya.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna, maka perlu diterapkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) oleh Doll & Torkzadeh (1988), yang bertujuan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi aplikasi dari perspektif pengguna akhir. Metode ini mengandalkan pengalaman pengguna untuk menilai aplikasi dan menyediakan kerangka untuk menilai berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Saputri & Alvin, 2020; Chin & Lee, 1999). Kepuasan pengguna diukur

berdasarkan lima variabel utama: konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (DeLone & McLean, 2003).

Penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna *digital finance* melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam proses klaim jaminan hari tua (JHT) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Berikut adalah beberapa permasalahan khusus yang akan dianalisis dalam penelitian ini:

1. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel konten terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?
2. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel keakuratan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?
3. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel format terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?
4. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?
5. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO?

Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap aplikasi JMO.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JMO, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepuasan Pengguna

Menurut Machmud (2018), kepuasan pengguna menggambarkan perasaan yang timbul setelah pengguna menilai ekspektasi mereka terhadap layanan dengan pengalaman yang sebenarnya mereka terima. Selain itu, Kotler dan Keller juga menyebutkan bahwa kepuasan pengguna bisa berupa rasa senang atau kecewa setelah menilai kinerja produk atau layanan dibandingkan harapan (Gaol *et al.*, 2016). Kepuasan pengguna yang tinggi dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan loyalitas (Febriana & Arief, 2017).

Digital Finance

Secara umum, *digital finance* mencakup layanan keuangan yang dapat diakses melalui perangkat seperti telepon seluler, komputer, internet, aplikasi perbankan, aplikasi pembayaran digital, serta kartu kredit dan debit (Manyika *et al.*, 2016; Durai & Stella, 2019). Selain itu, *digital finance* juga didefinisikan sebagai layanan keuangan yang mengurangi penggunaan uang tunai dan cabang bank tradisional dengan memanfaatkan infrastruktur digital seperti internet dan ponsel (McKinsey Global Institute, 2016).

End User Computing Satisfaction (EUCS)

DeLone dan McLean (2003) merumuskan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan tujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti konten (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*), yang tercantum pada Gambar 1.

Konten merujuk pada kualitas dan relevansi informasi yang disediakan aplikasi (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi mencakup ketepatan, kelengkapan dan keterbaruan konten (Rinjani & Prehanto, 2021; Kiasati & Zulaikha, 2023), sedangkan relevansi informasi berarti informasi tersebut mudah dipahami dan bermanfaat bagi pengguna (Darwati & Fitriyani, 2022; Isnaini *et al.*, 2021).

Keakuratan merujuk pada ketepatan informasi yang disediakan aplikasi (DeLone & McLean, 2003). Ini meliputi seberapa akurat informasi yang diberikan (Nurdiana & Irmalis, 2022) dan frekuensi kesalahan dalam pengolahan data (Manita & Wahyuni, 2020). Informasi yang akurat dan aplikasi yang jarang mengalami kesalahan dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Setiawan & Novita, 2021; Alfiansyah *et al.*, 2020).

Format merujuk pada cara informasi disajikan dalam aplikasi, termasuk tata letak dan presentasi visual (DeLone & McLean, 2003). Tata letak yang baik dan desain yang menarik mempermudah pengguna menemukan informasi dan meningkatkan kepuasan (Kurniasih & Pibriana, 2021). Presentasi visual, seperti penggunaan font yang jelas dan warna yang kontras, juga penting untuk kepuasan pengguna (Kiasati & Zulaikha, 2023; Sholihah & Indriyanti, 2022).

Kemudahan penggunaan mencakup seberapa mudah aplikasi digunakan, termasuk aksesibilitas dan desain antarmuka pengguna (DeLone & McLean, 2003).

Aksesibilitas mencakup petunjuk yang jelas untuk mempermudah pengguna mengakses informasi dan meningkatkan kepuasan (Arisoemaryo & Prasetio, 2022; Triandika *et al.*, 2021). Desain antarmuka pengguna mencakup navigasi yang jelas, tata letak terorganisir dan kontrol yang mudah digunakan, yang semua ini berkontribusi pada kepuasan pengguna (Aini *et al.*, 2023).

Ketepatan waktu mengacu pada seberapa cepat dan tepat aplikasi menyediakan informasi (DeLone & McLean, 2003). Ini mencakup keterbaruan informasi dan kecepatan proses (Pujana *et al.*, 2023). Informasi yang terbaru dan proses yang *real-time* meningkatkan kepuasan pengguna (Nopitasari & Suyatno, 2023; Rachmawati & Krisbiantoro, 2021).

Merujuk pada penelitian oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022), kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel konten dan format. Sebaliknya, penelitian oleh Arisoemaryo dan Prasetio (2022) menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel format dan ketepatan waktu. Penelitian lain oleh Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021) menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh semua variabel EUCS. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, lima hipotesis dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Variabel konten (X1) memengaruhi kepuasan pengguna secara positif

H2: Variabel keakuratan (X2) memengaruhi kepuasan pengguna secara positif

H3: Variabel format (X3) memengaruhi kepuasan pengguna secara positif

H4: Variabel kemudahan penggunaan (X4) memengaruhi kepuasan pengguna secara positif

H5: Variabel ketepatan waktu (X5) memengaruhi kepuasan pengguna secara positif

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229). Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah populasi yang diteliti terdiri dari 274.250 peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel yang dihitung berdasarkan perhitungan rumus *Slovin*.

Penelitian ini melibatkan dua jenis data yaitu: pertama, data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh para responden; kedua, data sekunder yang diambil dari jurnal serta sumber lainnya untuk mendukung pedoman penelitian (Sugiyono, 2018:456). Kuesioner disebarakan secara *online* kepada peserta BPJS yang salah satu kriterianya harus menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Kuesioner ini mengukur 6 variabel utama (konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna) dengan total 18 pertanyaan. Jawaban responden dinilai menggunakan skala *Likert*, yang mencakup opsi “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”, dimana setiap opsi diberi nilai antara 1 hingga 4 (Sugiyono, 2017: 93). Analisis karakteristik responden dilakukan berdasarkan usia, jenis kelamin dan domisili. Setelah seluruh data terkumpul, analisis akan dilakukan menggunakan program IBM SPSS 27. Proses ini mencakup uji validitas dan reliabilitas untuk mengevaluasi akurasi dan konsistensi variabel yang diukur. Penelitian ini juga akan melibatkan uji asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, analisis akan meliputi uji R square, uji F, dan uji t.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Berdasarkan informasi pada Tabel 1, jumlah responden yang terkumpul adalah 100 orang. Berdasarkan usia, terdapat 38 orang berusia antara 18 hingga 25 tahun, 39 orang berusia antara 26 hingga 33 tahun, 10 orang berusia antara 34 hingga 41 tahun, 8 orang berusia antara 42 hingga 49 tahun, dan 5 orang berusia diatas 50 tahun. Dari usia tersebut, 35% adalah laki-laki dan 65% adalah perempuan. Untuk domisili, 35 orang dari Kota Yogyakarta, 30 orang dari Kabupaten Sleman, 11 orang dari Kabupaten Gunung Kidul, 14 orang dari Kabupaten Kulon Progo, dan 10 orang dari Kabupaten Bantul.

Uji Validitas

Untuk menilai sejauh mana kuesioner dapat secara akurat mengukur variabel, perlu dilakukannya uji validitas. Sebuah item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung melebihi batas r tabel, dan dinyatakan tidak valid apabila r hitung lebih rendah dibandingkan dengan r tabel (Ghozali, 2018). Tabel 2 memperlihatkan bahwa semua item pertanyaan variabel dalam penelitian ini terbukti valid karena nilai r hitung melebihi nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diuji melalui metode *Cronbach alpha*, yang apabila nilai *Cronbach alpha*-nya di atas 0,60 maka instrumen tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2018:53). Tabel 3 memperlihatkan bahwa semua instrumen reliabel karena nilai *Cronbach alpha* melebihi 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan Tabel 4, uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) menghasilkan nilai signifikansi 0,200. Karena nilai signifikansi ini melebihi 0,05, data dapat disimpulkan berdistribusi normal. Nilai VIF untuk variabel independen adalah sebagai berikut: Konten (X1) sebesar 3,780, Keakuratan (X2) sebesar 6,904, Format (X3) sebesar 5,285, Kemudahan Penggunaan sebesar (X4) sebesar 5,157, dan Ketepatan Waktu (X5) sebesar 4,475. Seluruh nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi melebihi 0,10, mengindikasikan bahwa tidak ditemukan adanya gejala multikolinearitas pada variabel independen.

Nilai *Durbin-Watson* (d) sebesar 1,927 yang berada dalam rentang antara nilai *upper bound* (dU) sebesar 1,780 dan hasil dari 4-dU yaitu 2,220 menunjukkan tidak adanya autokorelasi sehingga hipotesis nol (H0) dapat diterima. Untuk hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi untuk setiap variabel independen adalah Konten (X1) = 0,171, Keakuratan (X2) = 0,983, Format (X3) = 0,369, Kemudahan Penggunaan (X4) = 0,077, dan Ketepatan Waktu (X5) = 0,953. Semua nilai signifikansi ini melebihi 0,05, yang menandakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas antar semua variabel independen.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Siregar (2017:45), evolusi dari regresi linier sederhana disebut sebagai regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk memproyeksikan permintaan di masa mendatang didasarkan pada data historis serta untuk mengevaluasi dampak berbagai variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah model dari persamaan regresi linier berganda:

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

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pengguna)
 α = Konstanta
 β_{1-5} = Koefisien Regresi

- X₁ = Variabel Konten (*Content*)
X₂ = Variabel Keakuratan (*Accuracy*)
X₃ = Variabel Format (*Format*)
X₄ = Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)
X₅ = Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada Tabel 5, *coefficients constant* pada kolom β_0 adalah -0,123 sedangkan nilai konten (β_1) adalah 0,379, nilai keakuratan (β_2) adalah -0,157, nilai format (β_3) adalah 0,377, nilai kemudahan penggunaan (β_4) adalah 0,058 dan nilai ketepatan waktu (β_5) adalah 0,196 sehingga didapatkan persamaan model regresinya adalah seperti berikut:

$$Y = -0,123 + 0,379X_1 - 0,157X_2 + 0,377X_3 + 0,058X_4 + 0,196X_5$$

Sesuai dengan model persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) adalah -0,123 satuan. Peningkatan 1 satuan pada konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu masing-masing meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,379; 0,377; 0,058; dan 0,196 satuan. Sebaliknya, peningkatan 1 satuan pada keakuratan mengurangi kepuasan pengguna sebesar 0,157 satuan.

Uji R Square

Koefisien determinasi (R^2) berguna mengukur sebaik apakah model dalam menjabarkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara nol dan satu menunjukkan bahwa variabel independen kurang efektif dalam menjabarkan variasi variabel dependen, sedangkan nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen sebagian besar menjabarkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,914 mengindikasikan bahwa variabel independen konten (X₁), keakuratan (X₂), format (X₃), kemudahan penggunaan (X₄), dan ketepatan waktu (X₅) dapat mempengaruhi 91,4% variasi pada variabel dependen kepuasan pengguna (Y), sementara sisanya 8,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji F

Uji F atau uji simultan berguna dalam menentukan apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan. Dalam uji ini, nilai F dalam tabel ANOVA digunakan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Apabila nilai signifikansi $F < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, dimana menunjukkan pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi

$F > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dimana menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan (Ghozali, 2018).

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Artinya, variabel independen konten (X1), keakuratan (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Uji t

Menurut Ghozali (2018), uji t berguna dalam mengevaluasi pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen secara sebagian atau parsial, dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan koefisien regresi sesuai dengan arah hipotesis, maka H_a diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak karena variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 8 menyatakan bahwa konten (X1) dan format (X3) memiliki nilai signifikansi 0,000 serta ketepatan waktu (X5) memiliki nilai signifikansi 0,003, menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO. Keakuratan (X2) dengan nilai 0,139 dan kemudahan penggunaan (X4) dengan nilai 0,428, dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan

Pengaruh Konten Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

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

aplikasi yang menyajikan informasi yang bermanfaat membuat pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut lebih berguna dan relevan bagi mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kurniasih dan Pibriana (2021), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara konten aplikasi dengan kepuasan pengguna.

Pengaruh Keakuratan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keakuratan (X2) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 2 ditolak. Artinya, semakin tinggi keakuratan aplikasi yang diberikan, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO tidak akan semakin tinggi. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 90% responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan keakuratan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sehingga tidak dapat memengaruhi kepuasan pengguna walaupun sekitar 10% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022), yang menunjukkan jika keakuratan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan pengguna sudah percaya atau puas dengan keakuratan yang ada.

Pengaruh Format Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel format (X3) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 3 diterima. Artinya, semakin menarik dan baik suatu format aplikasi, semakin tinggi kepuasan penggunanya. Tata letak dan desain visual yang baik membantu pengguna menemukan informasi dengan cepat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Irumas & Utamajaya., 2022). Desain yang menarik dan teks yang mudah dibaca juga berpengaruh pada kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi (Gobel *et al.*, 2022). Selain itu, penggunaan warna dan teks yang tepat berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka (Sholihah & Indriyanti, 2022). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Siti Nurdiana dan Amsal Irmalis (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara format aplikasi dengan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan

antara variabel kemudahan penggunaan (X4) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 4 ditolak. Artinya, semakin tinggi kemudahan aplikasi yang diberikan, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO tidak akan semakin tinggi. Hasil kuesioner penelitian tersebut menyatakan bahwa sekitar 97% responden memberikan tanggapan setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sudah sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sehingga tidak memengaruhi kepuasan pengguna walaupun sekitar 3% responden memberikan tanggapan tidak setuju. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Bagus Satrio Arisoemaryo dan Rizki Tri Prasetyo (2022) yang menunjukkan jika kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan bahwa semakin pengembang aplikasi JMO meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi maka semakin tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mereka.

Pengaruh Ketepatan Waktu Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil dari penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel ketepatan waktu (X5) dan kepuasan pengguna (Y), sehingga hipotesis 5 diterima. Artinya, semakin tepat dan cepat aplikasi dalam memberikan informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan aplikasi dalam menyampaikan informasi yang mereka butuhkan (Pujana *et al.*, 2023). Pengguna cenderung lebih puas jika aplikasi memberikan informasi secara *real-time*, karena ini memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efisien (Putra & Prehanto, 2021). Selain itu, aplikasi yang memberikan informasi terbaru dengan cepat juga meningkatkan kepuasan pengguna, karena mereka mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Nopitasari & Suyatno, 2023). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara ketepatan waktu aplikasi dengan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Dengan mempertimbangkan hasil analisis dari penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel konten, variabel format, dan variabel ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Sebaliknya, variabel keakuratan dan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh

signifikan mungkin karena sebagian besar pengguna sudah puas dengan keakuratan dan kemudahan penggunaan aplikasi yang ada. Saran dari penelitian ini adalah upaya BPJS untuk berfokus pada pengurangan tingkat kesalahan yang terjadi pada aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), serta melakukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Hal ini mencakup perbaikan teknis untuk mengurangi *bug* dan kesalahan, serta pengembangan fitur yang membuat penggunaan aplikasi lebih intuitif dan nyaman bagi pengguna.

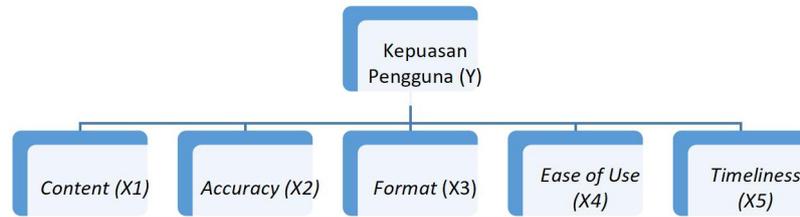
DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.
- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258-263.
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(1), 110-117.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO. Diakses dari: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/27780/Klaim-JHT-Melalui-Aplikasi-JMO>
- Chin, W., & Lee, M. (1999). On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument. *ResearchGate*, 17.
- CNN Indonesia. (2020). Pemerintah Golongkan Wabah Corona sebagai Bencana Nonalam. Diakses dari: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200311184040-20-482603/pemerintah-golongkan-wabah-corona-sebagai-bencana-nonalam>
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274.
- Durai, T., & Stella, G. (2019). Digital finance and its impact on financial inclusion. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(1), 122-127.
- Febriana, D., & Arief, Y. (2017). Pengujian Pecking Order Theory di Indonesia. *Management Analysis Journal*, 6(2), 154-165.
- Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1), 125-132.

- <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1491/1869>.
- Ghozali, I. (2018). *Ghozali 2018. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*, 25.
- Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(2), 13-19.
- Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(1), 101-108.
- Isnaini, M., Marta, R. F., Septiarysa, L., Atmadja, V., & Michelle, M. (2021). Determinan Karakteristik Konten dan Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Travelation. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(2), 237. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3961>
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(2), 175-188.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181-198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 1-73.
- Manita, R. J., & Wahyuni, S. (2020). Peran Instrumen Eucs (End User Computing Satisfaction) Sebagai Assesment Tools System Informasi Dari Perpektif Gender Pengguna Perpustakaan. *Maktabatuna*, 2(2), 173-186.
- Manyika, J., Lund, S., Singer, M., White, O., & Berry, C. (2016). *Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies*. McKinsey Global Institute, 1-15.
- McKinsey Global Institute. (2016). *Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies*.
- Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(3), 9-20.
- Nurdiana, S., & Irmalis, A. (2022). ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN ACEH USING END USER COMPUTING SATISFACTION. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 2(5), 869-876.
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 57-66.
- Putra, M. R. S., & Prasetyo, E. (2020). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo. *JURNAL EKUIVALENSI*, 6(2), 342-356.

-
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19-26.
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction: Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(1), 1-7.
- Rinjani, A. D. A., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana menggunakan metode eucs dan ipa. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 123-136.
- Saputri, Angelina Iskandar. (2022). *Dampak Fenomena Covid-19: Globalisasi dan Ekonomi Politik Indonesia*. Diakses dari: <https://retizen.te.co.id/posts/21114/dampak-fenomena-covid-19-globalisasi-dan-ekonomi-politik-indonesia>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154-162.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 102-109.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Sebatik*, 25(2), 598-603.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. Model EUCS
Sumber: DeLone & McLean (2003)

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Responden

Usia	Jumlah	Persentase
18-25 tahun	38	38%
26-33 tahun	39	39%
34-41 tahun	10	10%
42-49 tahun	8	8%
> 50 tahun	5	5%
Total	100	100%
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%
Domisili	Jumlah	Persentase
Kota Yogyakarta	35	35%
Kab. Sleman	30	30%
Kab. Gunung Kidul	11	11%
Kab. Kulon Progo	14	14%
Kab. Bantul	10	10%
Total	100	100%

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Content (X1)	C1	0,887	0,196	Valid
		C2	0,908	0,196	Valid
		C3	0,839	0,196	Valid
2	Accuracy (X2)	A1	0,905	0,196	Valid
		A2	0,894	0,196	Valid
3	Format (X3)	F1	0,918	0,196	Valid
		F2	0,888	0,196	Valid
		F3	0,882	0,196	Valid
		F4	0,851	0,196	Valid
4	Ease of Use (X4)	EOU1	0,873	0,196	Valid
		EOU2	0,774	0,196	Valid
		EOU3	0,886	0,196	Valid
5	Timeliness (X5)	T1	0,890	0,196	Valid
		T2	0,863	0,196	Valid
		T3	0,898	0,196	Valid
6	Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,866	0,196	Valid
		Y.2	0,908	0,196	Valid
		Y.3	0,880	0,196	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024 dengan SPSS for Windows

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Content	.840	Reliabel
Accuracy	.764	Reliabel
Format	.903	Reliabel
Ease of Use	.799	Reliabel
Timeliness	.858	Reliabel
Kepuasan Pengguna	.859	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2024

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	KS	Tolerance	VIF	DW	Heteroskedastisitas
Content	0.200	0.265	3.780	1.927	0.171
Accuracy		0.145	6.904		0.983
Format		0.189	5.285		0.369
Ease of Use		0.194	5.157		0.077
Timeliness		0.223	4.475		0.953

Sumber: Data primer diolah 2024

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah 2024

Tabel 6. Hasil Uji R Square
Model Summary

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

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

Sumber: Data primer diolah 2024

Tabel 7. Hasil Uji F
ANOVA^a

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

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

Sumber: Data primer diolah 2024

Tabel 8. Hasil Uji t
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
Sumber: Data primer diolah 2024