

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile

*Determinant of
Member
Satisfaction*

Kadek Ferinda Devia Maharani, I Made Chandra Mandira
*Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar,
Indonesia*

E-Mail: ferindadevia2912@gmail.com, imadechandramandira@undikans.ac.id

519

Submitted:
AGUSTUS 2022

Accepted:
OKTOBER 2022

ABSTRACT

This study aims to see the impact of service quality, perceived convenience, security partly and at the same time on participant satisfaction. The sample during this study was one hundred folks. the information analysis technique uses a validity take a look at, dependability take a look at, classical assumption take a look at, multiple statistical regression analysis determination on constant take a look at, f test, and t-test. From the results of the study, it had been found that service quality had a big positive impact on participant satisfaction, perceived convenience had a big positive impact on participant satisfaction, security had a big positive impact on participant satisfaction and repair quality, perceptions of convenience and security had a big positive impact on participant satisfaction. The magnitude of the influence of the freelance variables on participant satisfaction is fifty five.8. Suggestions which will incline by researchers ar BPJS Employment ought to still initiate on the offered options in order that Jamsostek Mobile will be accessed simply and is ready to supply quick responses, further as socialize the Jamsostek Mobile (JMO) application that is more practical, additionally to BPJS Employment Branch Bali Denpasar will add larva and admin applications to concentrate on handling social media in order that they will quickly reply to chat participants WHO wish to raise BPJS Employment data.

Keywords: *Service Quality, Perceived Convenience, Security, Participant Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan yang dirasakan, keamanan secara sebagian dan sekaligus terhadap kepuasan peserta. Sampel dalam penelitian ini adalah seratus orang. Teknik analisis informasi menggunakan uji validitas, uji dependabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik regresi berganda penentuan uji konstanta, uji f, dan uji t. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta, kenyamanan yang dirasakan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta, keamanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta dan kualitas perbaikan, persepsi kenyamanan dan keamanan memiliki dampak positif yang besar pada kepuasan peserta. Besarnya pengaruh variabel freelance terhadap kepuasan peserta adalah five five.8. Saran yang akan diajukan oleh peneliti adalah BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya tetap menginisiasi pada pilihan-pilihan yang ditawarkan agar Jamsostek Mobile dapat diakses dengan mudah dan siap memberikan respon yang cepat, serta mensosialisasikan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang lebih praktis, juga kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar akan menambah aplikasi larva dan admin untuk berkonsentrasi menangani media sosial agar cepat membalas chat peserta yang ingin menaikkan data BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Kenyamanan, Keamanan, Kepuasan Peserta

JIMKES

Jurnal Ilmiah Manajemen
Kesatuan
Vol. 10 No. 3, 2022
pp. 519-528
IBI Kesatuan
ISSN 2337 – 7860
E-ISSN 2721 – 169X
DOI: 10.37641/jimkes.v10i3.1538

PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini memainkan peran kunci dalam memberikan manfaat yang signifikan bagi layanan publik, dengan tujuan memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas (Anggaraini, 2017). Menurut UU.No. 25 Th. 2009 tentang Pelayanan Publik (No. 25 Tahun 2009), kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuannya, sehingga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip dan tujuan pelayanan. .meningkat. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan usaha negara yang bertanggung jawab dan bertugas memberikan perlindungan kepada tenaga kerja formal dan informal di Indonesia (Sholihah dan Subawa, 2022). Dengan adanya jaminan sosial berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Republik Indonesia tentang Skema Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial, maka semua pekerja di Indonesia berhak atas Perlindungan layanan untuk menghindari mengatasi risiko.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli dengan persepsi kinerja setelah membeli (Tjiptono, 2019). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan dan keamanan. Kualitas pelayanan adalah perilaku pelaku usaha yang mampu memberikan pelayanan dengan keuntungan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jika kualitas layanan perusahaan buruk dan tidak memenuhi kebutuhan pelanggan, maka akan sulit memuaskan perusahaan. (Tresiya et al., 2019). Dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan temuan (Seke et al., 2022) yang memberikan pelayanan maksimal kepada peserta untuk meningkatkan kepuasan peserta. Pelayanan publik yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bersifat manual. Ketika peserta harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi, banyak peserta yang mengeluh harus mengantri dan memakan waktu lama. Untuk itu, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi bernama BPJSTKU App yang diubah menjadi Jamsostek Mobile (JMO) pada September 2021. Dikutip dari Kompas.com (2021) JMO merupakan aplikasi mobile dari BPJS Ketenagakerjaan yang menawarkan fungsionalitas lebih kaya dari pendahulunya.

Tabel 1. Data Pengguna JMO di Denpasar

TENAGA KERJA	PENGGUNA JMO
410.344	111.307

Sumber : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar

Berdasarkan data pada Tabel 1 yang dapat diperoleh langsung dari BPJS Ketenagakerjaan Bali kantor cabang Denpasar pada tanggal 28 Agustus 2022, dapat dikatakan bahwa 410.344 pekerja telah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar. Di sana, ada 111.307 pengguna JMO aktif. Oleh karena itu, masih banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan yang belum mengakses JMO sejak diluncurkan. Aplikasi JMO ini memiliki satu fungsi yaitu mendukung pelayanan jaminan sosial bagi karyawan tanpa harus ke cabang. Hal ini karena mereka juga harus bekerja dan tidak boleh berhenti, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar hanya buka pada hari kerja yaitu Senin sampai Jumat. Oleh karena itu, peserta dapat mengunduh aplikasi JMO dari Play Store atau App Store untuk dapat memenuhi kebutuhannya secara efisien dan efektif. Menurut (Manurung, 2020), persepsi kegunaan adalah keyakinan individu terhadap penggunaan sistem teknologi yang dapat memfasilitasi setiap aktivitas. Dimana hasil penelitian dari (Arisoemaryo dan Prasetyo, 2022) menunjukkan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Namun berbeda dengan hasil penelitian (Meileny & Wijaksana, 2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan secara simultan serta parsial di pengaruhi positif maupun signifikan terhadap kepuasan peserta. Review pengaduan peserta rekrutmen BPJS terkait penggunaan aplikasi JMO di Play Store dan App Store. Dimana hal tersebut menimbulkan beberapa kendala yang cukup menyulitkan bagi peserta seperti login ke aplikasi sehingga tidak mengerti cara cek

saldo, melihat kartu digital, update data dan klaim JHT online. Oleh karena itu, mereka selalu datang ke cabang untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan para peserta.

Faktor keamanan merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Lestari & Tri Indriana, 2020), keamanan adalah kondisi di mana data pribadi dilindungi atau dijamin. Sebuah studi oleh (Ramadayani et al, 2022) menemukan bahwa keamanan memiliki efek positif sebagian dan dapat diabaikan pada kebahagiaan. (Masiaga et al, 2022) menekankan bahwa keamanan dapat memiliki efek positif yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Bahkan saat ini, kecenderungan orang menggunakan layanan terkait internet karena takut menyalahgunakan informasi pribadi mereka untuk merugikan diri mereka sendiri. Urgensi penelitian yakni meningkatkan kesadaran tentang kurangnya pemahaman umum tentang aplikasi JMO BPJS. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk memudahkan mendapatkan informasi BPJS ketenagakerjaan dalam menggunakan aplikasi JMO, terutama untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa menggunakan aplikasi ini aman terkait data pribadi. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM), yakni model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi komputer. TAM digunakan sebagai dasar untuk menentukan hubungan antara utilitas yang dirasakan pengguna dan utilitas yang dirasakan. Setiap perusahaan harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menjaga hubungan dengan pelanggan, karena hal ini secara langsung akan mempengaruhi citra perusahaan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Tantri & Abdullah, 2020) kualitas pelayanan mengacu pada semua karakteristik produk dan jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kegunaan yang dirasakan dari suatu sistem ialah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari kesalahan dan tanpa usaha. Menurut (Lai, 2017), persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna tentang tingkat upaya mereka untuk menggunakan sistem. Situasi keamanan yang dihadapi seseorang, terutama hambatan terhadap layanan melalui sistem informasi, rentan terhadap penyalahgunaan data yang membuat seseorang merasa tidak aman dan rentan. Kerahasiaan menurut (Kusuma, 2019) adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan memantau keamanan transaksi data yang dilakukan. Ditekankan oleh (Tresiya et al., 2019) kepuasan pelanggan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan, yang akan menciptakan perasaan puas pada pelanggan. Dijelaskan (Nuralam, 2017) bahwa kepuasan adalah ukuran evaluasi pelanggan terhadap karakteristik suatu produk atau jasa dengan menciptakan perasaan bahagia karena harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Sehingga penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan peserta dalam menggunakan jamsostek mobile.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Denpasar. Alasan pemilihan lokasi ini karena masih banyak peserta yang belum memahami secara jelas dan masih melakukan kesalahan dalam menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), sehingga peserta lebih memilih untuk mengunjungi cabang untuk memenuhi kebutuhannya. Populasi penelitian ini adalah peserta BPJS kerja cabang Denpasar Bali yang telah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sejak awal diluncurkan sampai dengan 28 Agustus 2022, yaitu Jamsostek Mobile (JMO) 111.307 peserta. Dalam penelitian ini digunakan metode non-probability, yaitu setiap peserta populasi tidak memiliki peluang yang sama dengan sampel. Tentukan jumlah populasi yang akan berpartisipasi melalui penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan demikian, melalui perhitungan menggunakan rumus ini, diperoleh ukuran sampel sebesar 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 peserta kerja BPJS. Penelitian ini menggunakan tipe data kuantitatif. Selain itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data manual dan data sekunder. Teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data dalam penelitian ini diperoleh dari 100 orang responden yang melalui penyebaran kuesioner selama satu minggu. Pemaparan berikut ini meliputi lima kriteria responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki - laki	51	51
2	Perempuan	49	49
Total		100	100

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Pada tabel 2 diketahui bahwa responden sebagian besar adalah laki - laki yaitu sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 51%, sedangkan responden perempuan sebanyak 49 orang atau 49%. Maka dari itu, peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan Jamsostek Mobile lebih banyak laki - laki.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	18 – 28 tahun	37	37
2	29 – 38 tahun	30	30
3	39 – 48 tahun	23	23
4	49 – 56 tahun	10	10
Total		100	100

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Pada tabel 3 diketahui bahwa responden paling banyak berusia 18 - 28 tahun sebanyak 37 orang dengan persentase sebesar 37%, sedangkan responden paling sedikit berusia 49 - 56 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 10%. Hal ini karena seseorang pada usia 18 - 28 tahun sebagian besar sudah memiliki pemahaman yang baik mengenai teknologi dan mereka pada umumnya selalu memanfaatkan teknologi untuk mempermudah kegiatan sehari - hari, sehingga tidak heran peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan Jamsostek Mobile lebih banyak pada usia 18 - 28 tahun

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Pegawai Swasta	95	95
2	Wiraswasta	5	5
Total		100	100

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Pada tabel 4 diketahui bahwa responden sebagian besar memiliki pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 95 orang dengan persentase sebesar 95% dan paling sedikit responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Hal ini karena perusahaan swasta diwajibkan memberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada karyawan.

Berdasarkan hasil uji instrument dengan penyebaran kuesioner pada 100 orang responden maka seperti pada tabel 5, dapat dilihat bahwa seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, keamanan dan kepuasan peserta valid karena memiliki nilai korelasi atau r hitung lebih besar dari r tabel 0,196.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrument pada Tabel 6, dapat dilihat instrument-instrumen variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, keamanan dan kepuasan peserta ini dikatakan reliable karena masing-masing variabel memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,70.

Hasil Penelitian

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0,859	Valid
		X1.2	0,795	Valid
		X1.3	0,873	Valid
		X1.4	0,861	Valid
		X1.5	0,866	Valid
		X1.6	0,852	Valid
		X1.7	0,857	Valid
		X1.8	0,829	Valid
		X1.9	0,873	Valid
		X1.10	0,871	Valid
		X1.11	0,836	Valid
2	Persepsi kemudahan (X2)	X2.1	0,763	Valid
		X2.2	0,841	Valid
		X2.3	0,886	Valid
		X2.4	0,873	Valid
		X2.5	0,892	Valid
		X2.6	0,889	Valid
		X2.7	0,858	Valid
		X2.8	0,914	Valid
		X2.9	0,655	Valid
		X2.10	0,910	Valid
		X2.11	0,883	Valid
3	Keamanan (X3)	X3.1	0,853	Valid
		X3.2	0,867	Valid
		X3.3	0,882	Valid
		X3.4	0,768	Valid
		X3.5	0,850	Valid
		X3.6	0,816	Valid
		X3.7	0,750	Valid
		X3.8	0,862	Valid
4	Kepuasan peserta (Y)	Y.1	0,864	Valid
		Y.2	0,829	Valid
		Y.3	0,811	Valid
		Y.4	0,854	Valid
		Y.5	0,818	Valid
		Y.6	0,873	Valid

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	0,962	Reliabel
2	Persepsi kemudahan (X2)	0,962	Reliabel
3	Keamanan (X3)	0,933	Reliabel
4	Kepuasan peserta (Y)	0,917	Reliabel

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77696482
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.035
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Berdasarkan uji normalitas yang ditampilkan pada Tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.612	1.898			
Kualitas pelayanan	.213	.052	.361	.568	1.760
Persepsi kemudahan	.161	.045	.309	.591	1.691
Keamanan	.164	.064	.221	.605	1.653

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Berdasarkan Tabel 8 diatas ditunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,1, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 9 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.504	1.155		3.035	.003
Kualitas pelayanan	-.047	.032	-.197	-1.485	.141
Persepsi kemudahan	-.018	.028	-.087	-.670	.505
Keamanan	.049	.039	.163	1.267	.208

a. Dependent Variable: Absolute_Residual

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Berdasarkan Tabel 9 tersebut, ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 10 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.612	1.898		1.376	.172
Kualitas pelayanan	.213	.052	.361	4.077	.000
Persepsi kemudahan	.161	.045	.309	3.558	.001
Keamanan	.164	.064	.221	2.568	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan peserta

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Melalui Tabel 10 diperoleh suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

1. Koefisien konstanta adalah 2612, yang berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang dirasakan adalah nol (0), maka kepuasan peserta tetap sebesar 2612,2.
2. Melalui Nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan adalah sebesar, 213 yang berarti bahwa untuk setiap kenaikan satuan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan peserta meningkat sebesar, 213. Artinya, setiap peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan peserta.
3. Melalui Nilai koefisien regresi untuk persepsi kemudahan adalah 0,161 yang artinya jika variabel persepsi kemudahan meningkat satu satuan maka kepuasan partisipan meningkat sebesar 0,161. Artinya setiap peningkatan kenyamanan yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan partisipan.
4. Melalui Nilai koefisien regresi keamanan adalah 0,164 yang berarti bahwa untuk setiap 1 unit peningkatan variabel keamanan, tingkat kepuasan peserta meningkat

sebesar 0,164. Artinya setiap peningkatan keamanan dapat meningkatkan kepuasan peserta.

Tabel 11 Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1017.308	3	339.103	42.641	.000 ^b
	Residual	763.442	96	7.953		
	Total	1780.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan peserta						
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi kemudahan, Kualitas pelayanan						

Sumber: (Hasil pengolahan data, 2022)

Dalam hasil tabel 11 di atas bisa dilihat bahwa sig = 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan serta keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Sedangkan H0 ditolak atau H4 diterima.

Berdasarkan Tabel 10 yaitu, uji regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa:

1. **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.** Dari data pada tabel 4 terlihat bahwa nilai t-statistik sebesar 4,077, koefisien regresi 0,213 dan taraf signifikansi 0,000. Semakin rendah nilai signifikansi dibandingkan dengan 0,05, semakin banyak bukti bahwa H0 salah dan H1 benar. Hubungan ini dibuktikan melalui pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan partisipan.
2. **Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan peserta.** Dari tabel 4 terlihat bahwa koefisien t sebesar 3,558, koefisien regresi 0,161, dan tingkat signifikansi 0,001. Jika dibandingkan, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan penolakan terhadap H0 atau penerimaan H2. Perceived convenience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan partisipan.
3. **Pengaruh keamanan terhadap kepuasan peserta.** Dari tabel 4 terlihat bahwa koefisien t sebesar 2,568, koefisien regresi 0,164, dan tingkat signifikansi 0,012. Jika dibandingkan, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan penolakan terhadap H0 atau penerimaan H3. Dengan demikian, keamanan berpengaruh positif & signifikan terhadap kepuasan peserta.

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.571	.558	2.820
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi kemudahan, Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan peserta				

Sumber: pengolahan data (lampiran 8, 2022)

Melalui tabel 13, mengungkapkan bahwa 55,8% varians dalam pengukuran kepuasan dapat dikaitkan dengan perubahan dalam tiga variabel yang diteliti kualitas layanan, keamanan dan kenyamanan. Sisa 44,2% variasi dapat dikaitkan dengan alasan di luar cakupan model.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam menggunakan Jamsostek Mobile.

Uji signifikansi kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan peserta (Y) dilakukan secara parsial dengan melakukan uji-t. Hal ini karena tingkat signifikansi t dibandingkan dengan 0,05 sehingga menghasilkan nilai koefisien t 4,077. Selain itu, koefisien regresi 0,213 dan nilai signifikansi 0,000 < (0,05) diperhitungkan. Artinya H0 dihilangkan saat menentukan hasil sehingga H1 dapat diterima. Setelah itu, ditentukan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile. Sebaliknya, tingkat kualitas yang lebih rendah menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih rendah ketika peserta menggunakan Jamsostek Mobile untuk keperluan rekrutmen BPJS. Hal ini dikatakan oleh (Putra, 2019), (Khotimah, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta, sehingga sejalan dengan penelitian ini.

Pengaruh persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam menggunakan Jamsostek Mobile.

Hasil uji t persepsi kenyamanan (X2) terhadap kepuasan partisipan (Y) diuji sebagian melalui uji-t, yaitu membandingkan signifikansi uji t dengan (0,05). Berdasarkan hasil pengujian t diperoleh nilai koefisien sebesar 3,558, nilai koefisien regresi 0,161, dan nilai signifikansi $0,001 < (0,05)$, yaitu H_0 dihilangkan, sehingga H_2 dapat diterima, sehingga memudahkan dalam persepsi signifikansi. pengaruh positif. mempengaruhi kepuasan peserta. Artinya semakin baik tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta kerja BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile, sebaliknya semakin rendah tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan dan jumlah pegawai BPJS. Bekerja sambil menggunakan Jamsostek Mobile. BPJS bekerja dengan Jamsostek Mobile lambat. Hal ini dikatakan oleh (Chusnah & Indriana, 2021), (Meileny & Wijaksana, 2020), (Laila Nur & Herawati Nyoman, 2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta, sehingga sejalan dengan penelitian ini.

Pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam menggunakan Jamsostek Mobile.

Bagian dari uji signifikansi keamanan (X3) untuk kepuasan peserta (Y) dilakukan dengan melakukan uji-t, yaitu dengan membandingkan signifikansi-t dengan (0,05). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien t sebesar 2,568, koefisien regresi 0,164, dan nilai signifikansi $0,012 < (0,05)$, yaitu H_0 ditolak dan H_3 diterima. Keamanan berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan peserta. Artinya semakin tinggi jaminan maka semakin tinggi kepuasan peserta kerja BPJS yang menggunakan Jamsostek Mobile, begitu pula sebaliknya semakin rendah jaminan maka semakin tinggi kepuasan peserta kerja BPJS yang menggunakan Jamsostek Mobile. Hal ini dikatakan oleh (Chusnah & Indriana, 2021), (Prakoso, Gilang and Sugiharti, 2020), (Muhtasim et al., 2022) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta, sehingga sejalan dengan penelitian ini.

Pengaruh kualitas layanan (X1), persepsi kemudahan (X2) serta keamanan (X3) terhadap Kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam menggunakan Jamsostek Mobile (Y).

Melalui Uji F kualitas layanan (X1), persepsi kemudahan (X2), dan keamanan (X3) terhadap kepuasan peserta (Y) dilakukan bersamaan dengan kinerja uji F, nilai signifikansi $0,000 < (0,05)$ yang berarti menolak H_0 untuk menerima H_4 , sehingga kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan dan keamanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan peserta. Artinya, semakin baik persepsi kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang dilaksanakan maka semakin tinggi kepuasan peserta kerja BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile, begitu pula sebaliknya semakin tinggi kualitas pelaksanaannya. Kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan menggunakan Jamsostek Mobile ditolak. Hal ini dikatakan oleh (Laila Nur & Herawati Nyoman, 2021) dan (Handayani, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan peserta, sehingga sejalan dengan penelitian ini.

PENUTUP

Melalui hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan sebagai berikut : Kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikansi terhadap kepuasan peserta rekrutmen BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile. Dimana kualitas pelayanan memiliki koefisien t sebesar,077, koefisien regresi sebesar,213, dan tingkat signifikansi sebesar,000. Berarti semakin baik kualitas pelayanan maka peserta BPJS akan semakin senang menggunakan Jamsostek Mobile.

Kenyamanan yang dirasakan berpengaruh positif serta signifikansi terhadap kepuasan kerja peserta BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile. Persepsi ringan memiliki t-measure sebesar,558, koefisien regresi,161, dan tingkat signifikansi,001. Berarti semakin baik kenyamanan yang dirasakan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja peserta BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile. Keamanan berpengaruh positif serta signifikansi

terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan peserta Jamsostek Mobile. Dimana nilai tersebut memiliki t- factor sebesar,568, koefisien regresi sebesar,164, dan tingkat signifikansi sebesar,012. Berarti semakin tinggi tingkat keamanan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta kerja BPJS terhadap Jamsostek Seluler.

Kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang dirasakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja peserta BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile. Dimana kepastian memiliki nilai signifikansi 0,000. Berarti semakin baik kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan dan keamanan maka semakin tinggi kepuasan peserta kerja BPJS terhadap Jamsostek Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggaraini, M. (2017). Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (STUDI KASUS PT. SARI AGROTAMA PERSADA) Mufti. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- [2] Arisoemaryo, Bagus Satrio, dan R. T. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Riset Sains Dan Informatika*, 4.
- [3] Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja*, 3(1). <https://doi.org/10.34005/kinerja.v3i1.1280>
- [4] Handayani, R. D. (2021). Pengaruh Kemudahan, Emosional, Pelayanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online (*Studi Kasus Pada OnlineMoodCoop Store Di Tulungagung*). <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/21310>
- [5] Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. 2.
- [6] Kusuma, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Website Tokopedia (Studi Kasus pada Mahasiswa di Universitas Islam Indonesia). *Journal Competency of Business*, 3(1). <https://doi.org/10.47200/jcob.v3i1.670>
- [7] Lai, P. (2017). The Literature Review Of Technology Adoption Models And Theories For The Novelty Technology. *JISTEM -Journal of Information System and Technology Management*, 14.
- [8] Laila Nur, & Herawati Nyoman. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Dan Keamanan Terkait Uang Elektronik Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Money (Studi Pada Pengguna Jasa Transportasi Laut Ketapang-Gilimanuk). *Publish*, 12(2).
- [9] Lestari, S., & Tri Indriana, K. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Human Relations*, 3(1).
- [10] Manurung, D. G. (2020). *Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Minat Pelaku Penggunaan E-Money (OVO) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hkbp Nommensen*. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4267>
- [11] Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>
- [12] Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(1). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130124>
- [13] Nadya Retty Masiaga, Frederik G. Worang, Y. M. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online

- Di Lazada.com. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10.
- [14] Nuralam, I. P. (2017). Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah - - Google Books. In *UB Press* (Vol. 13, Issue 1).
- [15] Prakoso, Gilang and Sugiharti, E. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna E-commerce di Wilayah Jakarta Pusat)*.
- [16] Putra, P. E. P. (2019). *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Mesin Self Service di McDonalds Sesetan*.
- [17] Ramadayani Fitriya, Chamidah Siti, W. D. (2022). Pengaruh Complete Features, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Bussman Journal*, 2.
- [18] Riwoe, F.L.R. and Purba, J.H.V., 2021. Analisis Sikap Multiatribut Fishbein Dalam Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kampus IBI Kesatuan. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 5(1), pp.39-48.
- [19] Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. . (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Vol. 3 No.*
- [20] Sholihah Mardliyatus, N. S. S. (2022). Analisis Penyebab Penurunan Jumlah Kepesertaan Tenaga Kerja Formal Di BPJAMSOSTEK Denpasar Selama Masa COVID-19. *Jurnal Adimistrasi Dan Manajemen*, 12.
- [21] Tantri, F., & Abdullah, T. (2020). Manajemen Pemasaran. In *Raja Grafindo Persada*.
- [22] Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran (4 ed.)*.
- [23] Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2). <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>