

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT APLIKASI JMO
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS
KETENAGAKERJAAN DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

MUHAMMAD AFID ZULKARNAIN

NPM: 2261201003197



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Afid Zulkarnain
NPM : 2261201003197
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat Aplikasi JMO Terhadap
Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan Di Kota
Pasuruan

Pasuruan, 10 Agustus 2026

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Eni Erwantiningsih, S.E, M.M)


(Nurul Akramiah, S.E, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 10 Agustus 2026

TIM PENGUJI :

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| 1. Hari Wahyuni, S.E, M.M | 1. Ketua..... |
| 2. Eni Erwantiningsih, S.E, M.M | 2. Sekretaris..... |
| 3. Nurul Akramiah, S.E, M.M | 3. Anggota..... |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Muhammad Afid Zulkarnain
2. NPM : 2261201003197
3. Alamat Rumah : Jalan Raya Umbulan, Dusun Lebak, RT. 02, RW.
05, Desa Lebak, Kecamatan Winongan, Kabupaten
Pasuruan.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT APLIKASI JMO TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA BPJS KETENAGAKERJAAN DI KOTA
PASURUAN”

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah
Orang lain baik berupa Artikel: Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari
ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami
bersedia menerima sangsi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan
Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka
Pasuruan.

Pasuruan, 10 Agustus 2026

Yang Membuat



Muhammad Afid Zulkarnain

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN

Nomor: B/1542/082026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuniar Ristanto
Jabatan : Kepala Bidang Operasional

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD AFID ZULKARNAIN
NPM : 2261201003197
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Merdeka Pasuruan

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pasuruan Tahun 2026 dalam rangka memenuhi kebutuhan akademik/penyusunan tugas akhir/skripsi.

Kegiatan penelitian tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pasuruan.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, 10 Agustus 2026

BPJS Ketenagakerjaan
Kantor Cabang Pasuruan



Yuniar Ristanto
Kepala Bidang

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Afid Zulkarnain

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003197

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 15 Februari 2002

Alamat : Jalan Raya Umbulan, Dusun Lebak, RT. 02, RW.
05, Desa Lebak, Kecamatan Winongan, Kabupaten
Pasuruan.

Nama orang tua (Ayah) : M. Ali
(Ibu) : Khalimah

Riwayat Pendidikan : 1. TK Dharma Wanita Persatuan (2007-2008)
2. SDN Lebak (2008-2014)
3. SMPN 1 Winongan (2014-2017)
4. SMKN Winongan (2017-2020)
5. Terdaftar Mahasiswa Aktif Universitas
Merdeka Pasuruan (2022).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Manfaat Aplikasi JMO Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pasuruan" tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh persepsi manfaat Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pasuruan.

Maksud dari penyusunan skripsi ini disusun sebagai langkah awal dari rangkaian skripsi guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Semestinya dalam proses menyusun skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan kepada penulis selama pengerjaan skripsi dan diberi kelancaran hingga selesai tepat waktu.
2. Dr. Muhammad Misdrum, S. Kom., M.M., M.Kom selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Eni Erwantiningsih, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini lancar.

5. Nurul Akramiah, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan segenap staff administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan elah membantu serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa dan tiada hentinya memberikan dukungan moral, doa dan kasih sayang yang tidak terhingga, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Angkatan 2022 Kelas Sore yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.
9. Teman-teman dalam pekerjaan yang selalu mendukung dan memberikan motivasi bagi penulis.
10. Seluruh pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Muhammad Afid Zulkarnain yang telah berjuang, bekerja keras dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, baik dari segi materi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 13 Agustus 2026



Muhammad Afid Zulkarnain



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kepuasan Pengguna	12
1. Definisi Kepuasan Pengguna.....	12
2. Mempertahankan Kepuasan Pengguna.....	14

3. Cara Mengukur Kepuasan Pengguna	15
4. Indikator Kepuasan Pengguna	18
B. Persepsi Manfaat.....	19
1. Definisi Persepsi.....	19
2. Persepsi Manfaat	20
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Manfaat.....	22
4. Indikator Persepsi Manfaat.....	23
C. Hubungan Antar Variabel.....	24
D. Hasil Penelitian Terdahulu	25
E. Kerangka Berfikir	29
F. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional Variabel.....	31
C. Ruang Lingkup Penelitian	34
D. Lokasi Penelitian	34
E. Populasi dan Sampel	35
F. Jenis Data dan Sumber Data.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38
H. Uji Instrumen.....	
I. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48

B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2 : Keterangan Jawaban Responden.....	41
Tabel 3 : Keterangan Nilai Interval.....	42
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 6 : Karakteristik Jenis Kelamin.....	55
Tabel 7 : Karakteristik Usia	56
Tabel 8 : Karakteristik Pekerjaan.....	58
Tabel 9 : Karakteristik Penggunaan Layanan 6 Bulan Terakhir.....	59
Tabel 10 : Deskriptif Jawaban Persepsi Manfaat.....	62
Tabel 11 : Deskriptif Jawaban Kepuasan Pengguna	66
Tabel 12 : Hasil Uji Shapiro-Wilk	70
Tabel 13 : Hasil Uji Linearitas.....	72
Tabel 14 : Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna	74
Tabel 15 : Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 16 : Hasil Uji T.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Logo Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	1
Gambar 2 : Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3 : Tampilan Awal Aplikasi JMO	50
Gambar 4 : Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot.....	70
Gambar 5 : Hasil Uji dengan Scatterplot	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data



Pengaruh Persepsi Manfaat Aplikasi JMO Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pasuruan

Muhammad Afid Zulkarnain¹, Eni Erwantiningsih², Nurul Akramiah³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : afidzulkarnain2@gmail.com¹, enierwanti232@gmail.com²,
nurul.aidan04@gmail.com³

ABSTRAK

Meningkatnya pemanfaatan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) menjadikan persepsi manfaat sebagai salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO pada peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Pasuruan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling dengan 48 responden pengguna aplikasi JMO di Kota Pasuruan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R Square sebesar 56,3% dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat aplikasi JMO dalam mempermudah akses layanan, memperoleh informasi kepesertaan, dan melakukan layanan BPJS Ketenagakerjaan secara praktis membuat pengguna merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin baik manfaat yang dirasakan pengguna, semakin positif pula penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi JMO. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan manfaat aplikasi melalui layanan yang relevan, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Kepuasan Pengguna, JMO (Jamsostek Mobile), BPJS Ketenagakerjaan.