

Hubungan Kualitas Aplikasi Jamsostek Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan

Noviawati Maulani Wulangsari¹, Sony Ahmad Wardani², Subuh³

Email: Awlani98@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas aplikasi Jamsostek Mobile terhadap kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah peserta perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dengan menyebarkan kuesioner sehingga mendapatkan 155 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya Jamsostek mobile telah meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pendahuluan

Perkembangan zaman tentunya harus selalu diikuti oleh perkembangan teknologi. Di zaman yang serba digital tidak dapat dipungkiri sebagian besar pelayanan publik maupun pelayanan jasa di luar sana seringkali memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang. Seperti mobile banking, e-commerce, mobile application dan sebagainya. Kemajuan tersebut tidak lain adalah untuk mempermudah masyarakat dalam beraktivitas seperti pembayaran maupun pembelian suatu barang. Selain itu, juga memperkecil mobilisasi masyarakat dalam mencapai tujuan. Dengan begitu akan menghemat biaya transportasi.

Sama halnya dengan BPJS Ketenagakerjaan yang mengembangkan mobile application bertajuk Jamsostek Mobile. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Ketenagakerjaan terus berinovasi untuk meningkatkan customer experience & satisfaction. JMO dibangun dengan menggunakan metodologi dan teknologi terkini. JMO menjadi one stop solution dimana peserta dapat mengakses segala layanan BPJS Ketenagakerjaan seperti pembayaran, pendaftaran akun, pembaharuan data, tracking klaim dan sebagainya. JMO mendekatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta karena dapat diakses anytime, anywhere. Pemanfaatan teknologi membuat layanan sameday service dapat dilakukan melalui JMO. Selain itu, untuk mengurangi tindakan kejahatan melalui aplikasi tersebut, di aplikasi JMO diberikan keamanan berupa metode authentication yang berbasis pada kerahasiaan informasi seperti pin, password dan private key. Selain itu ada juga metode authentication yang berbasis pada biometric seperti sidik jari, face detector dan retina.

Menurut data dari BPJS Ketenagakerjaan, sudah ada sekitar 10 juta orang melakukan unduhan terhadap aplikasi Jamsostek Mobile. Rating yang ada di google playstore pun mencapai 4,7. Dengan melihat tren tersebut, dapat dipersepsikan bahwa sudah banyak orang yang puas dalam menggunakan BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO. Meskipun pada kenyataannya banyak yang telah mengunduh aplikasi tersebut, masih ada beberapa masyarakat yang melakukan pembayaran melalui offline, bisa pada minimarket maupun ke kantor BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri.

Antrian dan ketidakefektifan pembayaran melalui offline tentu saja merugikan dari segi waktu dan biaya bagi para konsumen. Belum lagi antrian dapat menyebabkan pelayanan dari pihak BPJS tidak seoptimal biasanya. Timbul masalah baru yang membuat keresahan bagi para

konsumen. Hal ini harus diatasi segera salah satunya dengan adanya aplikasi Jamsostek Mobile. Fenomena yang baru saja disebutkan tentu saja berbanding terbalik dengan tujuan BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran maupun pendaftaran. Tidak perlu antre bahkan sampai menimbulkan keresahan. Kejadian ini tidak lepas dari adanya perilaku konsumen terhadap aplikasi JMO yang telah mereka gunakan sejak lama.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah tentang sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Aplikasi Jamsostek Mobile. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile. Manfaat penelitian antara lain sebagai bahan referensi bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya dalam perusahaan jasa, bagi peneliti yang berminat dalam meneliti aplikasi Jamsostek Mobile, dan juga sebagai tambahan untuk menambah wawasan, sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dan sebagai masukan dan saran kepada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan agar lebih memperhatikan pelayanan agar menciptakan kepuasan pelanggan sertadapat memperbaiki kualitas dan layanan dari aplikasi JMO.

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009:104) adalah, *"Customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met the customer's needs and expectations"*. Menurut Zeithaml dkk kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap produk barang maupun jasa dalam hal memberi penilaian apakah produk atau jasa tersebut sudah memenuhi kebutuhan serta ekspektasi konsumen. Sedangkan definisi lain menurut Kotler dan Keller (2009:164), *"Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to their expectations"*. Sehingga menurutnya kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan ada pada posisi sentral dan mendominasi dalam teori dan praktik pemasaran karena, sebagai hasil utama dari aktivitas pemasaran, kepuasan mengubah konsumsi awal dan pembelian menjadi fenomena pasca pembelian seperti perubahan sikap, dukungan kembali, dan loyalitas merek. (Churcill & Suprenant, 1982). Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika adalah sistem pengukuran berbasis pelanggan penting yang menilai kinerja perusahaan, industri, dan ekonomi nasional (Churcill & Suprenant, 1982).

Kepuasan ditemukan ketika harapan seseorang sesuai dengan kinerja yang dirasakan produk/jasa (Syukri), (Eboli & Mazulla, 2009). Loyalitas diperoleh Ketika seorang pelanggan membeli kembali suatu layanan/produk atau merekomendasikannya kepada calon pelanggan baru (Allen, L, Forciniti, & dkk, 2019). Kepuasan pelanggan memiliki korelasi positif langsung dengan loyalitas (Allen, L, Forciniti, & dkk, 2019). Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang setia.

E-Service Quality (Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi)

E-Service Quality dikembangkan untuk memberi evaluasi pada pelayanan yang diberikan oleh jaringan Internet. Menurut Chase, et al., 2006 E-service Quality didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian maupun distribusi secara efektif serta efisien.

E-service quality menurut Parasuraman, et al (2005) diartikan sebagai kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja online, pembelian online, dan dalam perolehan barang atau jasa.

Menurut Parasuraman, et al (2005) dimensi e-service quality dapat dinilai dari:

- 1) Efisiensi (Efficiency), yaitu kemampuan yang dimiliki pelanggan guna melakukan akses pada website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs tersebut dengan upaya minimal;
- 2) Pemenuhan (Fulfillment), salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi kinerja actual perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan produk dan pelayanan produk jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan;
- 3) Ketersediaan sistem (System availability) merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi Fungsionalitas teknik situs terkait yang berfungsi sebagaimana mestinya sesuai ketentuan sistem serta apa yang dibutuhkan;
- 4) Privasi (Privacy) merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi Jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga keamanan dan keutuhan data dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi.

Aplikasi Mobile

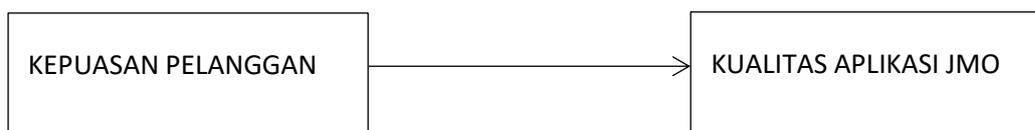
Aplikasi mobile adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan untuk melakukan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti PDA, telepon seluler atau handphone. Dengan menggunakan aplikasi mobile, maka dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, browsing dan lain sebagainya.

Hipotesis Penelitian

H0 : Konsumen tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan Jamsostek Mobile

H1 : Konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile

Gambaran Hipotesis



Metode Penelitian

A. Desain Penelitian

Desain yang dipilih dalam penelitian ini adalah desain yang menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dasar dari penelitian kuantitatif adalah sebuah kerangka teori baik dari gagasan dari para ahli, maupun asumsi dari peneliti sendiri kemudian berkembang menjadi suatu masalah yang datanya akan dilakukan pengujian untuk mendapat hasil yang diterima maupun ditolak dalam bentuk data penelitian lapangan, Ahmad Tanzeh (2009). Tujuan penelitian kuantitatif tersebut, untuk membuktikan hubungan antar variabel, menguji teori, menyajikan data statistik deskriptif, melakukan taksiran dan melakukan forecast atas hasil penelitian.

Tipe penelitian penjelasan (explanatory research) dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini. Penelitian penjelasan merupakan penelitian dengan tujuan untuk membuat analisis korelasi antar variabel, serta membuktikan hipotesis yang telah dibentuk (Sugiyono, 2015).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang dipilih adalah Peserta perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile

2. Sampel

Sampel yang dipilih adalah sebagian pengguna aplikasi Jamsostek Mobile dari seluruh populasi yang ada karena jumlah tersebut sudah dianggap mewakili suara dari keseluruhan populasi.

C. Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Ukuran
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. (Kotler & Keller: 2009)	Skala Likert
E-Service Quality	E-service Quality didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, et al., 2006).	Skala Likert

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan bahwa data tersebut valid. Artinya pertanyaan tersebut sah digunakan untuk menguji data penelitian. Instrumen valid apabila hasil r hitung $>$ r tabel. (Ghozali, 2011:52). Reliabilitas adalah suatu alat yang

apabila beberapa kali digunakan untuk mengukur pada objek yang sama, akan dihasilkan data yang sama pula (Sugiyono, 2007:174).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan analisis regresi linear, tujuannya agar mengetahui kualitas data sehingga dapat diketahui keabsahan data serta menghindari estimasi data yang bias.

4. Alat Analisis

a. Analisis Regresi Linear

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Selain itu, dengan regresi linear dapat dilakukan forecast untuk masing-masing nilai X dan juga Y. Secara matematis, penggambaran model regresi linear berganda yakni sebagai berikut:

$$Y = A + BX + e$$

Y = variabel dependen

B = koefisien regresi atau slope

A = intercept/konstanta

e = error atau residual

b. Uji Determinasi

Hasil uji determinasi berguna untuk mengetahui besarnya angka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi tersebut ditentukan berdasarkan hasil nilai adjusted R square.

c. Uji t dan Uji F

Uji t berguna untuk melihat pengaruh signifikansi parsial suatu variabel. Disimpulkan signifikan jika angka t hitung lebih dari t tabel atau ditentukan melalui signifikansi di bawah level of significant 0,05. Sedangkan uji F dilakukan untuk mengetahui signifikansi variabel independen terhadap keputusan pembelian sebagai variabel terikatnya secara serempak atau simultan. Disimpulkan signifikan apabila memiliki nilai f hitung > f tabel, atau dilihat dari nilai signifikansi di bawah level of significant 0,05.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data tersebut didapatkan dari pengisian kuisisioner oleh responden perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Klaten

2. Data Sekunder

Data diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya seperti jurnal penelitian, buku pedoman serta website yang menyediakan informasi tertentu. Data

ini digunakan sebagai acuan penelitian agar data yang dimiliki lebih valid ke depannya

6. Metode Pengukuran

Untuk mendapatkan nilai evaluasi terhadap peranan CRM terhadap kualitas peyanaan dan nilai evaluasi kepuasan pelanggan akan kualitas pelayanan maka dibutuhkan sebuah metode pengukuran untuk menguji semua penilaian yang dilakukan oleh responden apakah hasilnya baik atau tidak. Perhitungan nilai dari hasil kuesioner atau angket menggunakan Skala Likert. Skala Likert mengukur persepsi atau pendapat seseorang tentang suatu kondisi.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini mendapatkan 155 responden kuisioner. Dari 150 kuesioner yang diolah, terdapat 108 responden adalah pria, dan 47 responden adalah wanita. Berdasarkan penggunaan layanan Jamsostek Mobile, paling banyak 1 kali dalam sebulan sebanyak 111 responden, 2-3 kali dalam sebulan sebanyak 31 responden, lebih dari 3 kali dalam sebulan sebanyak 15 responden. Berdasarkan pengenalan aplikasi JMO, responden terbanyak dari Instansi Pekerjaan 103 responden, Internet 21 responden, Teman 20 responden dan Sosial Media 11 responden.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Table 1. Validity

Quesioner E-Service Quality	Validitas	Keterangan
Item 1	0.858	Valid
Item 2	0.925	Valid
Item 3	0.939	Valid
Item 4	0.910	Valid
Item 5	0.877	Valid
Item 6	0.895	Valid
Customer Satisfaction	Validitas	Keterangan
Item 1	0.700	Valid
Item 2	0.682	Valid
Item 3	0.800	Valid
Item 4	0.763	Valid
Item 5	0.712	Valid
Item 6	0.731	Valid
Item 7	0.760	Valid
Item 8	0.815	Valid
Item 9	0.706	Valid

Pada uji validitas skala pada penelitian ini dilakukan untuk menguji validitas alat ukur dengan menggunakan bantuan software SPSS 22. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa instrumen memenuhi syarat validitas dan pengujian dapat dilanjutkan.

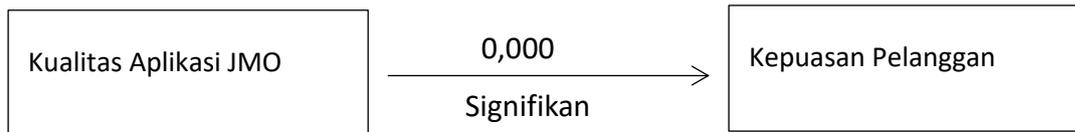
Table 2. Cronbach's Alpha Coefficients of the Variables (Research Findings)

Kualitas Aplikasi JMO	Reliabilitas	Keterangan
Item 1	0.951	Reliabel
Item 2	0.940	Reliabel
Item 3	0.937	Reliabel
Item 4	0.943	Reliabel
Item 5	0.947	Reliabel
Item 6	0.944	Reliabel
Kepuasan pelanggan	Reliabilitas	Keterangan
Item 1	0.887	Reliabel
Item 2	0.888	Reliabel
Item 3	0.878	Reliabel
Item 4	0.881	Reliabel
Item 5	0.890	Reliabel
Item 6	0.884	Reliabel
Item 7	0.882	Reliabel
Item 8	0.876	Reliabel
Item 9	0.887	Reliabel

Uji reliabilitas pada penelitian ini didasarkan pada item yang telah dibuktikan dengan menggunakan analisis *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini didapat dengan menggunakan software SPSS 22. Berdasarkan uji reliabilitas pada skala kualitas pelayanan sudah reliabel, hasil reliabilitas dapat dipercaya untuk dijadikan alat ukur karena sudah $\geq 0,700$. Sedangkan hasil uji reliabilitas pada skala kepuasan sudah reliabel, hasil reliabilitas dapat dipercaya untuk dijadikan alat ukur karena sudah $\geq 0,700$.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan akan menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan asumsi yang telah dibuat. Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan, dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independent berpengaruh positif atau negatif. Uji ini digunakan karena dalam penelitian ini menggunakan variabel independent lebih dari satu.



Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat mendasar dalam menentukan kualitas pelayanan dari sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan kepuasan dari pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan dan menimbulkan *image* yang positif kepada rumah sakit tersebut (Ida, 2014). Sedangkan kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran kualitas pelayanan (Elsa, 2013).

Kepuasan ditemukan ketika harapan seseorang sesuai dengan kinerja yang dirasakan produk/jasa (Syukri), (Eboli & Mazulla, 2009). Loyalitas diperoleh ketika seorang pelanggan membeli kembali suatu layanan/produk atau merekomendasikannya kepada calon pelanggan baru (Allen, L, Forciniti, & dkk, 2019). Kepuasan pelanggan memiliki korelasi positif langsung dengan loyalitas (Allen, L, Forciniti, & dkk, 2019). Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang setia.

Hasil yang didapatkan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai data tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile yang mana diharapkan menjadi salah satu poin evaluasi untuk membangun aplikasi JMO menjadi lebih baik lagi. Pelanggan merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile, sehingga mereka melalui kepuasan tersebut akan timbul loyalitas atas aplikasi JMO tersebut.

Table 3. Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.508	1.617		2.788	.006
Kualitas Aplikasi JMO	1.268	.063	.851	20.018	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini telah meneliti kualitas aplikasi jamsostek mobile terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian konsumen terhadap produk barang maupun jasa dalam hal memberi penilaian apakah produk atau jasa tersebut sudah memenuhi kebutuhan serta ekspektasi konsumen. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Ketenagakerjaan terus berinovasi untuk meningkatkan customer experience & satisfaction. Pengguna Jamsostek mobile semakin banyak karena perkembangan teknologi yang semakin meningkat, memudahkan para pegawai untuk melakukan pembayaran melalui smartphone. Penelitian ini dilakukan pada peserta perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa kualitas aplikasi jamsostek mobile dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dapat memberikan landasan teoritis dan hasil yang kuat, namun masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup sampel, penelitian hanya dilakukan pada peserta perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile. Namun, dari temuan ini dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan acuan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas perkembangan aplikasi jamsostek mobile. Saran yang dapat kami berikan adalah menambah jumlah sampel dan tidak hanya berfokus pada peserta perusahaan saja, namun dapat berfokus pada pengguna jamsostek mobile lainnya. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini di daerah lain

Daftar Pustaka

- Allen, J., L, E., Forciniti, C., & dkk. (2019). Th Role of Critical Incidents and Involvement in Transit Satisfaction and Loyalty. *Transport Policy*, 57-69.
- Churcill, G., & Suprenant, C. (1982). Penyelidikan Faktor Penentu Kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 491-504.
- Eboli, L., & Mazulla, G. (2009). A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation*, 21-37.
- Gupron. (2020). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 337-348.
- Justitia, A., Semiati, R., & Ayuwindi, N. (2019). Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 85-92.
- Kahar, A., Wardi, Y., & Patrisia, D. (2018). The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on Repurchase Intention at Tokopedia.comn. *Atlantis Press*, 429-438.
- Sahrul, Hidayatullah, S. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *Jurnal Sistem Informasi*, 47-53.
- Saputra, Y. S., & Hati, S. W. (2017). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN OJEK ONLINE (WAKJEK) DI KOTA BATAM. *Journal of Applied Business Administration*, 96-121.
- Syukri, S. (n.d.). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisi Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 103-111.
- Xu, C., Peak, D., & Prybutok, V. (2015). A customer value, satisfaction, and loyalty perspective of mobile. *Decision Support Systems*, 171-183.

