

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEMANFAATAN
APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI KASUS PADA KANTOR
CABANG PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Disusun Untuk memenuhi Sebagian Syarat Menyusun Skripsi Pada Program
Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis**

Oleh:

**M. Zidan Ziyadatullah
NPM 062240632919**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEMANFAATAN
APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI KASUS PADA KANTOR
CABANG PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**M. ZIDAN ZIYADATULLAH
NPM 062240632919**

Menyetujui,

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP 197801182005011002**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Z.R., S.E., M.Ec., CHE
NIP. 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis,**

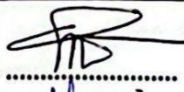
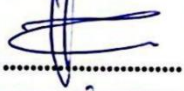
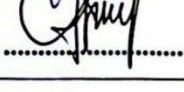
**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Zidan Ziyadatullah
NPM : 062240632919
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan
Kemanfaatan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)
Terhadap Kepuasan Peserta BPJS
Ketenagakerjaan (Studi Kasus Pada Kantor
Cabang Palembang)
Relevansi Matakuliah : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji pada Ujian Skripsi Program Studi
Manajemen Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Ketua Penguji		24/07/2026
2.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Anggota Penguji		24/07/2026
3.	Afrizawati, S.E., M.M Anggota Penguji		24/07/2026
4.	Sunanto, S.E., M.M., Ak., C.A Anggota Penguji		24/07/2026

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Zidan Ziyadatullah

NPM 062240632919

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Kemanfaatan Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 30 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan,



M. Zidan Ziyadatullah
NPM 062240632919

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ilmu itu bukan yang dihafal, tetapi yang memberi manfaat.

(Imam Syafi'i)

Lelahnya hari ini adalah investasi untuk senyum di masa depan. Teruslah berjalan, karena puncak hanya bisa dicapai oleh mereka yang menolak untuk berhenti.

(M. Zidan Ziyadatullah)

Kupersembahkan Kepada:

- 1. Keluarga Besar**
- 2. Almarhum Mama**
- 3. 8MBD**
- 4. Sahabat**
- 5. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Kemanfaatan Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Palembang)”** ini disusun dengan tujuan untuk mengkaji sejauh mana pentingnya penerapan Kualitas Layanan Digital dan Kemanfaatan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur sejauh mana pengaruh kedua variabel terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan, berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan dan analisis yang dilakukan.

Dengan demikian, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan konstruktif sebagai bahan perbaikan di masa depan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sebagai penutup, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai kepuasan peserta di instansi BPJS Ketenagakerjaan Palembang.

Palembang, 30 Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini dengan penuh rasa Syukur penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho., S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dengan sepenuh hati kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dengan sepenuh hati kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis
8. Kepada Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang beserta seluruh jajaran staf dan karyawan. Terima kasih atas izin, waktu, bantuan, serta fasilitas yang telah diberikan kepada penulis selama proses penelitian dan pengumpulan data skripsi ini berlangsung.
9. Kepada Nyai, Yai, Papa, Mama, Zara, skripsi ini adalah bukti nyata dari dukungan, pengertian, dan semangat yang tak pernah padam dari kalian. Terima kasih telah menjadi rumah pertama dan terakhir bagi segala keluh kesah serta impian. Ini untuk kalian.

10. Teruntuk Almarhumah Mama, skripsi ini Zidan persembahkan untuk mama. Terima kasih sudah selalu doain Zidan dari sana, Ma. Tanpa doa Mama, semua ini tidak akan pernah menjadi nyata. Skripsi ini adalah wujud rindu dan cinta Zidan. Semoga pencapaian ini bisa menjadi kebanggaan buat Mama di surga. Al-Fatihah.
11. Kepada keluarga besar, atas segala dukungan dan kasih sayang yang telah kalian berikan, terima kasih tak terhingga. Skripsi ini adalah juga buah dari doa dan harapan kalian.
12. Teruntuk keluarga besar amin mulya, terima kasih telah menjadi *support system* terbaik. Terima kasih atas segala kesabaran, waktu, dan dorongan semangat yang selalu diberikan di saat-saat lelah menyusun skripsi ini. Pencapaian ini tentunya tak lepas dari doa dan dukungan tulus kalian.
13. Kepada teman-teman 8MBD yang luar biasa, terima kasih atas kekompakan dan dukungan. Kita sudah melalui banyak hal bersama.
14. Untuk Zulfa, Adit, Firli, dan Ammar, terima kasih atas solidaritas, waktu luang, dan tawa yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan. Terima kasih telah saling menemani dan menyemangati sampai kita berada di titik ini.
15. Akhir kata, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri, M. Zidan Ziyadatullah, terima kasih sudah bekerja sangat keras, terima kasih karena tidak pernah menyerah pada keadaan, terima kasih sudah percaya pada kemampuan diri sendiri, dan terima kasih karena telah berani menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, 30 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTARK.....	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	 9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.1.1 Definisi Pemasaran.....	9
2.1.1.2 Indikator Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan	11
2.1.3 Layanan Digital	11
2.1.3.1 Definisi Layanan Digital	11
2.1.3.2 Indikator Layanan Digital	12
2.1.4 Kemanfaatan	12

2.1.4.1	Definisi Kemanfaatan.....	12
2.1.4.2	Indikator Kemanfaatan.....	13
2.1.5	Kepuasan Peserta.....	13
2.1.5.1	Definisi Kepuasan Peserta.....	14
2.1.5.2	Indikator Kepuasan Peserta.....	14
2.2	Penelitian Terdahulu.....	16
2.3	Kerangka Berpikir.....	24
2.4	Hipotesis.....	24
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Desain Penelitian.....	26
3.2	Operasional Variabel.....	26
3.3	Subjek Variabel.....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel.....	28
3.3.3	Teknik Sampling.....	28
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	30
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3	Analisis Regresi Berganda.....	31
BAB	IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Sejarah dan Profil.....	33
4.1.2	Logo Perusahaan.....	35
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.3.1	Visi Perusahaan.....	37
4.1.3.2	Misi Perusahaan.....	37
4.1.4	Nilai Budaya Perusahaan.....	37
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
4.1.6	Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	39
4.1.7	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.1.8	Hasil Uji Instrumen.....	43
4.1.8.1	Uji Validitas.....	43
4.1.8.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.1.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.1.8.5	Uji Hipotesis.....	53
4.2	Pembahasan.....	56
4.2.1	Kualitas Layanan Digital (X1) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta (Y).....	56
4.2.2	Kemanfaatan Aplikasi (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta (Y).....	57

4.2.3 Kualitas Layanan Digital (X1) dan Kemanfaatan Aplikasi (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta (Y).....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Kategori Usia	41
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Digital.....	43
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemanfaatan Aplikasi JMO ...	44
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji T	50
Tabel 4.14 Hasil Uji F	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Aplikasi JMO <i>Error</i> Agustus 2025	2
Gambar 1.2 Ulasan Peserta Terhadap Aplikasi JMO dan Pelayanan	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	35
Gambar 4.2 Logogram.....	36
Gambar 4.3 <i>Logotype</i>	36
Gambar 4.4 Slogan	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Permohonan Izin Penelitian Jurusan	65
Lampiran 2 Lembar Permohonan Izin Penelitian Wakil Direktur 1	66
Lampiran 3 Lembar Balasan Izin Penelitian.....	67
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi	68
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi.....	70
Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi.....	72
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi	74
Lampiran 8 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi	75
Lampiran 9 Lembar Kuesioner	76
Lampiran 10 Lembar Hasil Jawaban Kuesioner	79
Lampiran 11 Lembar Hasil Uji Validitas	81
Lampiran 12 Lembar Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 13 Lembar Hasil Uji Normalitas	84
Lampiran 14 Lembar Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Lampiran 15 Lembar Hasil Uji Heteroskedastitas	86
Lampiran 16 Lembar Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Lampiran 17 Lembar Hasil Uji (T) Parsial dan (F) Simultan	88
Lampiran 18 Lembar Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	89
Lampiran 19 Lembar R Tabel, T Tabel, dan F Tabel	90
Lampiran 20 Dokumentasi Pengambilan Data	92
Lampiran 21 Dokumentasi Pengambilan Kuesioner dan Wawancara.	93