

## Hubungan Kualitas Aplikasi dan Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi dan Energi Primer

Putri Fera Yolanda<sup>1</sup>, Siti Maisyaroh Fitri Siregar<sup>2</sup>, Darmawan<sup>3</sup>, Fakhruirradhi<sup>4</sup>, Mardhi Fadillah<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia

<sup>2,3,4,5</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia  
putriferyolanda@icloud.com

**Abstrak:** Perubahan layanan jaminan sosial ketenagakerjaan menjadi bentuk digital lewat aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mengharuskan tersedianya aplikasi yang berkualitas dan mudah dioperasikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para penggunanya. Di PT Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer, tingkat penggunaan JMO masih tergolong rendah (65%), Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi JMO. Dari total populasi 113 karyawan yang aktif menggunakan JMO, diambil sampel sebanyak 88 orang berdasarkan perhitungan rumus Slovin (toleransi error 5%). Sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* [atau sesuaikan dengan teknik Anda]. Data dikumpulkan melalui kuesioner serta wawancara langsung, kemudian diuji secara statistik memakai analisis *Chi-Square*. Hasil uji analitis tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar menilai aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) masih sulit digunakan, dengan kualitas aplikasi yang belum memenuhi harapan sebesar 60,2%, serta tingkat kepuasan pengguna yang relatif rendah yaitu 57,9%. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital JMO di PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi dan Energi Primer belum berjalan secara optimal. Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan penggunaan aplikasi JMO ( $p = 0,000$ ) serta antara kualitas aplikasi dengan kepuasan penggunaan aplikasi JMO ( $p = 0,006$ ). Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi dan semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem, penyederhanaan tampilan, peningkatan stabilitas aplikasi, serta sosialisasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan penggunaan JMO.

**Kata Kunci:** Kualitas Aplikasi, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Penggunaan, Niat Kepuasan Penggunaan

**Abstract:** The digital transformation of employment social security services through the Jamsostek Mobile (JMO) application requires the availability of a high-quality and easy-to-use application to increase user satisfaction. At PT. Tanduk Perkasa Maintenance, Operations, and Primary Energy Unit, the level of JMO usage is still relatively low (65%), so this study evaluates the use of the JMO application using a quantitative method with a cross-sectional design. From a total population of 113 employees who actively use JMO, a sample of 88 people was taken based on the Slovin formula calculation (5% error tolerance). The sample was selected using an accidental sampling technique [or adjust to your technique]. Data was collected through questionnaires and direct interviews, then statistically tested using Chi-Square analysis. The analytical results showed that the majority of respondents still find the Jamsostek Mobile (JMO) application difficult to use, with 60.2% indicating that the application's quality has not met their expectations, and a relatively low user satisfaction rate at 57.9%. This condition indicates that the implementation of JMO digital services at PT. Tanduk Perkasa Maintenance, Operation, and Primary Energy Unit has not run optimally. The bivariate analysis using the Chi-Square test showed a significant relationship between ease of use and user satisfaction with the JMO application ( $p = 0.000$ ) and between application quality and user satisfaction with the JMO application ( $p = 0.006$ ). It was concluded that the better the quality of the application and the easier it is to use, the higher the user satisfaction. Therefore, system improvements, interface simplification, application stability enhancement, and continuous socialization are required to improve user satisfaction with JMO

**Keywords:** Application Quality, Ease of Use, Perceived Usefulness, Intention to Use, Satisfaction with Use.

### Pendahuluan

Transformasi digital global telah mendorong berbagai sektor, termasuk jaminan sosial ketenagakerjaan, untuk memanfaatkan aplikasi guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Penerapan sistem digital juga membantu menekan biaya operasional serta memperluas jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil. Namun, implementasinya masih

menghadapi kendala seperti rendahnya tingkat adopsi, keterbatasan literasi digital, dan resistensi terhadap teknologi. Oleh karena itu hasil keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan dan penerimaan pengguna. Dengan demikian, harus dilakukan evaluasi terhadap peran digital dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya pada sektor jaminan sosial (Kumala Putri & Kartini, 2024)

Sejak 2021, Jamsostek Mobile (JMO) yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan digitalisasi layanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan seperti klaim JHT, cek saldo, dan pembaruan data tanpa harus ke kantor cabang. Kehadirannya menjadi bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan efisiensi layanan publik dan inklusi keuangan berbasis digital. Hingga 2024, pengguna JMO telah mencapai lebih dari 25,3 juta dari total 45,2 juta peserta aktif, dengan sekitar 61,4% klaim dilakukan secara digital melalui aplikasi ini. Meskipun tingkat penggunaan JMO secara nasional tergolong cukup tinggi, pemanfaatannya masih belum optimal karena 44,1% peserta aktif belum menggunakan aplikasi. Capaian ini menunjukkan bahwa adopsi JMO secara nasional sudah tergolong tinggi, karena telah digunakan oleh lebih dari separuh peserta aktif dan mayoritas layanan klaim dilakukan secara digital. Namun, pemanfaatan aplikasi masih belum optimal, karena 44,1% peserta aktif belum menggunakan aplikasi, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih belum memanfaatkan layanan digital JMO sepenuhnya, yang berarti bahwa kualitas aplikasi dan klaim yang diberikan oleh JMO.

Menurut (TAM) adalah teori penerimaan teknologi mengatakan bahwa kualitas suatu sistem secara tidak langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas fitur atau layanan (berupa kemudahan dan kegunaan), semakin positif pula tingkat kepuasan pengguna saat mengoperasikan teknologi tersebut. Menjelaskan sejauh mana pekerja memahami bahwa penggunaan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Jika kualitas informasi dan sistem dinilai baik dan akurat, persepsi manfaat akan meningkat, yang bermuara pada kepuasan (Davis, 1989).

Kepuasan pengguna aplikasi pelayanan publik sangat di pengaruhi oleh kualitas sistem. Kualitas sistem dan kemudahan penggunaan menjadi faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi layanan publik berbasis digital. Aplikasi yang memiliki sistem yang stabil, mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna akan menghasilkan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna (Khasanah, Yulida, & Nur Seha, 2023)

Kondisi tersebut sejalan dengan fakta di lapangan bahwa tingkat penggunaan aplikasi JMO di PT. Tanduk Perkasa hanya mencapai 65%, lebih rendah dibandingkan perusahaan lain di Aceh Barat, seperti PT Antareja Mahada Makmur Job Site Mifa (99%), PT Balee Jaya Bersama Unit Outsourcing (98%), Mifa Bersaudara (94%), dan PT Prima Agro Aceh Lestari (92%). Ada kemungkinan bahwa kondisi ini disebabkan oleh masih adanya hambatan pada kemudahan

penggunaan, seperti proses login yang rumit, navigasi menu yang kurang mudah, dan beberapa fitur yang sulit dipahami. Selain itu, pengguna dapat mengalami masalah terkait kualitas aplikasi, seperti aplikasi yang lambat diakses, error, atau tidak stabil saat digunakan. Karena aplikasi gagal memberikan pengalaman penggunaan yang efektif, nyaman, dan sesuai dengan harapan pengguna, masalah ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Berdasarkan literatur terdahulu, kualitas sistem dan tingkat kemudahan operasional sebuah aplikasi digital terbukti memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna. Ini berarti, semakin prima performa sistem yang disajikan dan semakin praktis aplikasi tersebut digunakan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna juga akan semakin meningkat. (Sudimanto, Kurniawan, & Christian, 2023)

Berdasarkan hal tersebut, meskipun aplikasi JMO merupakan inovasi penting dalam layanan jaminan sosial ketenagakerjaan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat hubungan kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan penggunaan aplikasi JMO pada karyawan PT Tanduk Perkasa dalam menilai efektivitas, manfaat, serta kendala penggunaannya. Sementara itu, PT Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer hanya memiliki 113 pengguna aplikasi JMO, lebih rendah dibandingkan perusahaan lain, yang mengindikasikan belum optimalnya pemanfaatan aplikasi oleh karyawan akibat kurangnya sosialisasi dan rendahnya pemahaman teknologi.

Kualitas aplikasi merupakan peranan yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna, di samping faktor kemudahan pakainya. Merujuk pada teori DeLone dan McLean, kualitas sistem menjadi salah satu pilar penentu keberhasilan sebuah sistem informasi. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan akses, stabilitas, proteksi data, navigasi yang intuitif, hingga kemampuan dalam menyajikan informasi yang valid dan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, jika performa sistem yang dirasakan pengguna semakin prima, rasa puas mereka terhadap sistem tersebut otomatis akan ikut melonjak. (DeLone & McLean, 2003)

Kajian-kajian sebelumnya banyak mengulas keterkaitan antara kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada beragam aplikasi digital, namun studi yang secara khusus membahas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di lingkungan perusahaan masih jarang ditemukan. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui keterkaitan antara kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaannya dengan tingkat kepuasan pengguna JMO di kalangan karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer, sekaligus menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi Dan Energi Primer.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Metode kuantitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah mengukur fenomena pemanfaatan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) melalui data berbasis angka. Variabel yang diteliti meliputi kualitas aplikasi, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna. Studi ini dilaksanakan pada bulan Mei 2026 dengan melibatkan karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer yang terdaftar sebagai pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh.

Dari total populasi sebanyak 113 karyawan, diambil sample sebanyak 88 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan batas kesalahan 5%. Sampel tersebut dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* (pengambilan sampel berbasis kebetulan atau kemudahan akses di lapangan). Untuk pengumpulan data, peneliti mengombinasikan kuesioner sebagai instrumen utama dan wawancara mendalam untuk menggali informasi tambahan. Kuesioner yang disebarakan memuat 15 pertanyaan yang diukur dengan skala Likert 5 poin (Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju), di mana masing-masing variabel (kualitas aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna) diwakili oleh 5 pernyataan. Terakhir, data yang terkumpul diolah secara bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk menyajikan hasil penelitian yang sistematis dan mudah dipahami.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi Dan Energi Primer, hal ini dapat dilihat dari dominasi jawaban responden pada indikator kualitas aplikasi dan kemudahaan penggunaan dengan kepuasan pengguna dapat diketahui bahwa:

**Table 1. Distribusi responden berdasarkan kemudahan, kualitas , kepuasan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi dan Energi Primer**

| No. | Indikator            | N  | %     |
|-----|----------------------|----|-------|
| 1.  | Kemudahan penggunaan |    |       |
|     | Tidak Mudah          | 46 | 52,2% |
|     | Mudah                | 42 | 47,7% |
| 2.  | Kualitas aplikasi    |    |       |
|     | Berkualitas          | 35 | 39,7% |
|     | Kurang               | 53 | 60,2% |
| 3.  | Kepuasan pengguna    |    |       |
|     | Puas                 | 37 | 42,0% |
|     | Tidak Puas           | 51 | 57,9% |

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator kemudahan penggunaan, sebagian besar responden menyatakan aplikasi JMO tidak mudah digunakan. Sebanyak 46 responden menyatakan aplikasi JMO masih sulit digunakan, sedangkan 42 responden menilai aplikasi tersebut mudah digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang

dirasakan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi JMO, baik terkait proses akses, navigasi menu, maupun pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia.

Pada indikator kualitas aplikasi, sebagian besar responden menilai kualitas aplikasi JMO masih kurang. Sebanyak 53 responden memberikan penilaian kurang terhadap kualitas aplikasi, sedangkan 35 responden menilai aplikasi JMO telah memiliki kualitas yang baik. Hasil ini menggambarkan bahwa pengguna masih menemukan berbagai keterbatasan dalam penggunaan aplikasi, seperti performa sistem, kecepatan akses, stabilitas aplikasi, maupun kelengkapan layanan yang tersedia. Penilaian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta BPJS Ketenagakerjaan di perusahaan tersebut.

Selanjutnya, pada indikator kepuasan pengguna, sebanyak 51 responden (57,9%) menyatakan tidak puas dan 37 responden (42,1%) merasa puas terhadap penggunaan aplikasi JMO. Hasil ini menunjukkan hasil tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi dan Energi Primer masih tergolong rendah. Hubungan antara kepuasan pengguna dengan kemudahan penggunaan maupun kualitas aplikasi selanjutnya dibuktikan melalui hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square.

Secara keseluruhan, hasil penelitian melihat kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi Dan Energi Primer masih berada pada kategori kurang optimal. Mayoritas responden menilai aplikasi JMO belum mudah digunakan, kualitas aplikasi masih kurang baik, dan tingkat kepuasan pengguna masih rendah. Temuan ini melihat bahwa meskipun aplikasi JMO telah menjadi sarana digital dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan, baik dari aspek teknis aplikasi maupun peningkatan pemahaman pengguna melalui sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas aplikasi melalui penyederhanaan antarmuka, peningkatan stabilitas sistem, serta optimalisasi fitur-fitur layanan agar lebih mudah digunakan. Selain itu, perusahaan diharapkan dapat mendukung pemanfaatan JMO dengan melakukan sosialisasi dan pendampingan secara berkala sehingga kepuasan pengguna terhadap aplikasi dapat terus meningkat.

### **Hubungan Kemudahan dengan Kepuasan Penggunaan**

**Tabel 2. Hubungan Kemudahan penggunaan dengan Kepuasan Pengguna**

| <b>Kemudahan Pengguna*Kepuasan Pengguna</b> |             | <b>Kategori Kepuasan Pengguna</b> |               | <b>Total</b> | <b>P-Value</b> |
|---------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|---------------|--------------|----------------|
|                                             |             | <b>Tidak Puas</b>                 | <b>Puas</b>   |              |                |
| Kategori Kemudahan Pengguna                 | Tidak Mudah | 33<br>(71,7%)                     | 13<br>(28,2%) | 46<br>(100%) | 0,006          |
|                                             | Berkualitas | 18<br>(42,8%)                     | 24<br>(57,1)  | 42<br>(100)  |                |

Merujuk pada Tabel 2, tampak bahwa di antara 46 responden yang menganggap aplikasi kurang mudah digunakan, sebanyak 33 orang (71,7%) menyatakan tidak puas, sedangkan hanya

13 orang (28,2%) yang menyatakan puas. Di sisi lain, dari 42 responden yang menganggap aplikasi mudah digunakan, sebanyak 24 orang (57,1%) menyatakan puas dan 18 orang (42,9%) menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan. Hasil uji Chi-Square memperlihatkan nilai Pearson Chi-Square sebesar 7,516 dengan Asymp. Sig. (p-value) sebesar 0,006. Karena nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,006 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna aplikasi. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kepuasan pengguna aplikasi.

Temuan ini juga memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh cara mereka menilai kemudahan penggunaan aplikasi. Pengguna yang menganggap aplikasi JMO gampang dipahami, gampang dipelajari, serta gampang dioperasikan umumnya memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang kesulitan mengakses atau menjalankan fitur-fitur yang ada. Sebaliknya, jika pengguna menemui kendala saat menggunakan aplikasi, maka kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan pun akan ikut menurun.

Hubungan Kualitas aplikasi dengan Kepuasan Penggunaan

**Tabel 3. Hubungan Kualitas aplikasi dengan Kepuasan Pengguna**

| <b>Kualitas Pengguna*Kepuasan Pengguna</b> |             | <b>Kategori Kepuasan Pengguna</b> |               | <b>Total</b> | <b>P-Value</b> |
|--------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|---------------|--------------|----------------|
|                                            |             | <b>Tidak Puas</b>                 | <b>Puas</b>   |              |                |
| Kategori<br>Kualitas<br>Pengguna           | Kurang      | 33<br>(91,6%)                     | 3<br>(8,3%)   | 36<br>(100%) | 0,000          |
|                                            | Berkualitas | 18<br>(33,3%)                     | 34<br>(65,3%) | 52<br>(100%) |                |
|                                            | Berkualitas |                                   |               |              |                |

Merujuk pada Tabel 3, dari total 88 responden yang diteliti, sebanyak 36 orang menilai kualitas aplikasi tergolong kurang baik. Dari kelompok tersebut, 33 responden (91,6%) menyatakan tidak puas, sementara hanya 3 responden (8,3%) yang menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi. Adapun pada kelompok responden yang menilai aplikasi berkualitas baik, yang berjumlah 52 orang, sebanyak 34 responden (65,3%) menyatakan puas dan 18 responden (33,6%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-Square menunjukkan nilai Pearson Chi-Square sebesar 28,415 dengan Asymp. Sig. (p-value) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas aplikasi dengan kepuasan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan dalam menggunakan aplikasi JMO.

## Pembahasan

### Hubungan Kemudahan dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data terhadap 88 responden, dapat diketahui bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 46 responden (52,2%) menilai aplikasi JMO tidak mudah digunakan, sedangkan 42 responden (47,7%) menilai aplikasi mudah digunakan. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai  $p = 0,006$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan penggunaan aplikasi JMO. Sebagian responden masih menganggap aplikasi sulit digunakan karena proses akses, navigasi menu, dan penggunaan beberapa fitur belum cukup sederhana. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan antarmuka, peningkatan kemudahan akses, dan optimalisasi fitur agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan kepuasan pengguna meningkat.

Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan masih tergolong rendah. Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), aspek ini merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi serta kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas jika sistem yang digunakan tidak menuntut usaha besar untuk dipahami maupun dioperasikan. Kesulitan dalam memahami fitur, alur navigasi yang rumit, serta kurangnya literasi digital dapat menjadi penyebab rendahnya persepsi kemudahan penggunaan. Pengguna yang merasa bahwa suatu aplikasi mudah digunakan tanpa perlu banyak usaha, akan lebih cenderung menerima dan terus memakai teknologi tersebut secara berkelanjutan (Davis, 1989).

Selain itu, penelitian mengenai pengguna JMO juga menemukan bahwa kelompok pengguna tertentu, khususnya pengguna dengan kemampuan digital yang terbatas, cenderung mengalami kesulitan dalam proses navigasi aplikasi sehingga memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan JMO. Sehingga dapat diketahui, penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan aspek user friendly pada aplikasi JMO melalui penyederhanaan menu, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyediaan panduan penggunaan bagi peserta (Sultan Maulana, 2025).

### Hubungan Kualitas dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer, hal ini tercermin dari kecenderungan jawaban responden pada indikator kualitas aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam memanfaatkan aplikasi JMO.

Dalam teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean,

kualitas sistem (system quality) ditempatkan sebagai salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan suatu teknologi sekaligus kepuasan penggunaannya. Kualitas ini dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti keandalan sistem, kecepatan, jaminan keamanan, kemudahan akses, hingga kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya. Semakin baik kualitas sistem yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunaannya (DeLone & McLean, 2003).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas aplikasi memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan kemudahan penggunaan dalam menentukan kepuasan pengguna, sebagaimana terlihat dari nilai signifikansi yang lebih kuat ( $p = 0,000$ ) dibandingkan kemudahan penggunaan ( $p = 0,006$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna lebih mengutamakan aplikasi yang stabil, responsif, dan dapat diandalkan, ketimbang sekadar mudah digunakan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas aplikasi JMO perlu dijadikan prioritas utama, dengan tetap disertai penyempurnaan pada aspek kemudahan penggunaan agar kepuasan pengguna dapat semakin meningkat.

Rendahnya penilaian terhadap kualitas aplikasi dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa masih ada sejumlah kendala teknis yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa kendala yang kerap muncul antara lain proses login yang terganggu, aplikasi yang terasa lambat pada waktu-waktu tertentu, kesulitan dalam mengakses fitur layanan, serta sistem yang kurang stabil saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Kondisi-kondisi tersebut dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas aplikasi secara keseluruhan. Apabila kualitas sistem tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka tingkat penerimaan terhadap aplikasi pun akan ikut menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aplikasi perlu dilakukan melalui optimalisasi infrastruktur sistem, pembaruan aplikasi secara berkala, serta peningkatan mutu layanan bantuan bagi pengguna (Wulanjani, 2025).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada karyawan PT. Tanduk Perkasa Unit Pemeliharaan, Operasi, dan Energi Primer. Kualitas aplikasi terbukti memiliki keterkaitan yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna ( $p = 0,000$ ) dibandingkan dengan kemudahan penggunaan ( $p = 0,006$ ). Meski demikian, tingkat kualitas aplikasi dan kemudahan penggunaan, maupun kepuasan pengguna secara keseluruhan masih tergolong belum optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan pada kedua aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan pengguna JMO.



## Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Teuku Umar atas dukungan dan kontribusi yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dukungan akademik, fasilitas, serta lingkungan yang kondusif telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan artikel ini dengan baik.

## Referensi

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Khasanah, A. N., Yulida, R., & Nur Seha, H. (2023). Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online di RSU Islam Klaten. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(2), 124–132. <https://doi.org/10.59737/jpi.v14i2.274>
- Kumala Putri, Z. D., & Kartini, K. (2024). 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. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 1363–1379. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4595>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 3(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Sudimanto, Kurniawan, C. P., & Christian, M. (2023). Analisis pengaruh persepsi kemudahan, keamanan privasi, kualitas sistem, serta kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. *Media Informatika*, 21(3), 211–220. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v21i3.160>
- Sultan Maulana, N. I. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan terhadap kepuasan pengguna di Kota Palopo. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juli), 4915–4927.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wulanjani, A. P. (2025). Strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi Jamsostek Mobile untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Jamsostek*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v3i1.96>