

No	Variabel	Definisi	Indikator
		informasi dan biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memelihara sistem tersebut. Ini adalah ukuran penting yang digunakan untuk mengevaluasi apakah investasi dalam sistem informasi telah memberikan nilai tambah bagi organisasi (AbdelKader & Sayed, 2022)	
7	<i>Reuse Intention</i>	<i>Reuse intention</i> merujuk pada keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi setelah pengalaman awal penggunaan (Ladkoom & Thanasopon, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan di masa depan 2. Kebutuhan aplikasi 3. Relevansi aplikasi (Wei et al., 2022)

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 3. *PLS* adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya. *SEM* memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial (Ghozali & Latan, 2017)

Uji Kelayakan Instrumen (*Outer Model*)

Model pengukuran pada Analisis *SmartPLS* ini berfungsi untuk keterkaitan variabel laten dengan beberapa indikatornya. Model pengukuran terbagi menjadi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. *Convergent Validity*

Nilai *convergent validity* menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran. Nilai *convergent validity* dapat dilihat melalui nilai *loading factor* pada variabel endogen dan eksogen. Nilai yang direkomendasikan adalah $> 0,7$ pada model penelitian yang relative sudah banyak diteliti

2. *Discriminant Validity*

Nilai *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui nilai diskriminan dalam suatu konstruk dapat dilakukan dengan melihat perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai *loading* konstruk yang dituju dengan nilai *loading* konstruk yang lain

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk variabel endogen dan eksogen. AVE menjelaskan interkorelasi internal antar indikator pada konstruk di setiap variabel laten. Nilai AVE diharapkan minimal 0,5

4. *Composite Reliability*

Nilai *composite reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas suatu indikator dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai *composite reliability* yang diharapkan minimal 0,7. Sementara nilai *composite reliability* di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data

yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi

5. Cronbach Alpha

Nilai *Cronbach alpha* juga merupakan penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk. Nilai *Cronbach alpha* mengukur konsistensi internal dari suatu indikator dengan nilai minimal yang diharapkan adalah 0,7

Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural pada analisis *SmartPLS* berfungsi menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model struktural terdiri dari tiga pengukuran yaitu mengukur nilai koefisien β (mengetahui arah hubungan), uji t (mengetahui kemaknaan hubungan) dan nilai koefisien determinasi (R^2) mengetahui nilai penjelasan variabel- variabel respon (Santosa, 2018)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel atau nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti

4. Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Penelitian ini berorientasi pada obyek responden yakni pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) BPJS Ketenagakerjaan dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	80	66,7
2	Perempuan	40	33,3
	Jumlah	120	100%

Sumber: data diolah

Tabel 4 di atas menunjukkan jumlah responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 66,7% dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 33,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile (JMO)* BPJS Ketenagakerjaan didominasi oleh laki-laki

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	< 25 Tahun	43	35,8
2	25 – 35 Tahun	53	44,2
3	36 – 45 Tahun	19	15,8
4	> 45 Tahun	5	4,2
	Jumlah	120	100%

Sumber: data diolah

Tabel 5 di atas menunjukkan jumlah responden dengan rentang usia < 25 Tahun sebanyak 35,8%, responden dengan rentang usia 25 – 35 Tahun sebanyak 44,2%, responden dengan rentang usia 36 – 45 Tahun sebanyak 15,8%, dan responden dengan usia > 45 Tahun sebanyak 4,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile (JMO)* BPJS Ketenagakerjaan berada di usia produktif.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SMA/Sederajat	17	14,2
2	Sarjana	93	77,5
3	Pascasarjana	10	8,3
	Jumlah	120	100%

Sumber: data diolah

Tabel 6 di atas menunjukkan jumlah responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 14,2%, responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 77,5%, dan responden dengan pendidikan Pascasarjana sebanyak 8,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan memiliki tingkat pendidikan yang baik

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Karyawan Swasta	88	73,3
2	Dosen/Guru	9	7,5
3	Wirusaha	23	19,2
	Jumlah	120	100%

Sumber: data diolah

Tabel 7 di atas menunjukkan jumlah responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 73,3%, karyawan dengan pekerjaan Dosen/Guru sebanyak 7,5% dan karyawan dengan pekerjaan wirusaha sebanyak 19,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peserta

No	Lama Menjadi Peserta	Jumlah	Prosentase
1	1 – 3 Tahun	42	35,0
2	4 – 7 Tahun	58	48,3
3	8 – 10 Tahun	15	12,5
4	> 10 Tahun	5	4,2
	Jumlah	120	100%

Sumber: data diolah

Tabel 8 di atas menunjukkan jumlah responden yang telah menjadi peserta selama 1 – 3 Tahun sebanyak 35,0%, responden yang telah menjadi peserta selama 4 – 7 Tahun sebanyak 48,3%, responden yang telah menjadi peserta selama 8 – 10 Tahun sebanyak 12,5% dan responden yang telah menjadi peserta selama > 10 Tahun sebanyak 4,2%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan telah menjadi peserta lebih dari 3 Tahun.

Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah: 1

Skor penilaian tertinggi adalah: 5

Interval = $\frac{5-1}{5}$ = 0.80

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel sebagai berikut:

1. 1,00 – 1,80 = Sangat Rendah
2. 1,81 – 2,60 = Rendah
3. 2,61 – 3,40 = Sedang
4. 3,41 – 4,20 = Tinggi
5. 4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi (Sugiyono, 2019)

Tabel 9. Deskripsi Variabel *System Quality*

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria
ST1	JMO memiliki kecepatan akses informasi yang baik	4,06	Tinggi
ST2	JMO dapat digunakan kapanpun ketika dibutuhkan	4,12	Tinggi
ST3	JMO mudah digunakan	4,17	Tinggi
ST4	JMO memiliki keandalan sistem yang baik karena tidak mengalami lag saat digunakan	4,18	Tinggi
Rata-rata total		4,13	Tinggi

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden rata-rata tinggi terhadap *system quality* yang dimiliki aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dimiliki JMO sudah baik menurut responden dari sisi kecepatan akses informasi, fleksibilitasnya, dan kehandalan sistemnya. Adapun pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “JMO memiliki keandalan sistem yang baik karena tidak mengalami lag saat digunakan” sebesar 4,18.

Tabel 10. Deskripsi Variabel *Information Quality*

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria
IQ1	JMO menyediakan informasi yang akurat	4,16	Tinggi
IQ2	Informasi yang terkandung dalam JMO mudah dimengerti	4,19	Tinggi
IQ3	JMO menyediakan informasi yang memadai	4,12	Tinggi
IQ4	JMO menjamin keamanan informasi pengguna	4,18	Tinggi
Rata-rata total		4,16	Tinggi

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 10 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden rata-rata tinggi terhadap *information quality* yang disediakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disediakan sudah baik menurut responden dari sisi keakuratan informasi, informasi yang mudah dimengerti serta memadai dan keamanan informasi. Adapun pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “Informasi yang terkandung dalam JMO mudah dimengerti” sebesar 4,19

Tabel 11. Deskripsi Variabel *Service Quality*

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria
SQ1	JMO didukung petugas yang memastikan aplikasi dapat digunakan kapanpun	4,16	Tinggi
SQ2	JMO memiliki petugas yang merespon dengan cepat keluhan dari pengguna	4,18	Tinggi
SQ3	JMO didukung petugas yang memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pengguna	4,22	Sangat Tinggi
SQ4	JMO didukung petugas yang memiliki empati terhadap kebutuhan pengguna	4,16	Tinggi
Rata-rata total		4,18	Tinggi

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 11 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden rata-rata tinggi terhadap *service quality* yang dimiliki aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan JMO sudah dinilai baik dari sisi kecepatan respon, kapasitas pelayanan ataupun empati yang ditunjukkan ketika memberikan pelayanan. Adapun pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “JMO didukung petugas yang memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pengguna” sebesar 4,22.

Tabel 12. Deskripsi Variabel *System Usage*

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kriteria
SU1	Saya bergantung pada JMO untuk mengakses informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan	4,12	Tinggi
SU2	Saya memanfaatkan banyak fitur yang dimiliki JMO	4,25	Sangat Tinggi
SU3	Saya sering mengakses JMO secara berkala	4,23	Sangat Tinggi
Rata-rata total		4,20	Tinggi

Sumber: data diolah