



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT BERKELANJUTAN MENGGUNAKAN
APLIKASI MOBILE BPJSTKU
(Survei: Tenaga Kerja PT Mitsubishi Motors
Krama Yudha Indonesia, Cikarang)**



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
LAZUARDY PUTRA MALADA
55119120070

MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUA BUANA

2022



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT BERKELANJUTAN MENGGUNAKAN
APLIKASI MOBILE BPJSTKU
(Survei: Tenaga Kerja PT Mitsubishi Motors Krama
Yudha Indonesia, Cikarang)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**LAZUARDY PUTRA MALADA
55119120070**

MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUA BUANA

2022

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the continuing interest in using the BPJSTKU mobile application, at the workforce of PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia, Cikarang. The research design uses a quantitative approach and the type of research is causal research. The research method uses a survey. The research population at PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia is 3,107 workers. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 210 people. Collecting data in the form of a questionnaire. The research data were analyzed using the SEM method with data processing through the SmartPLS 3.0 application. The results of the study indicate that the factors that influence continued interest in using the BPJSTKU mobile application are system quality, information quality, social norms, which are mediated by the variables of satisfaction and perceived usefulness. System quality and information quality partially have a positive and significant effect on satisfaction and perceived usefulness. Then, social norms, satisfaction, and perceived usefulness partially have a positive and significant effect on continued interest in using the BPJSTKU mobile application.

Keywords : system quality, information quality, social norms, satisfaction, usefulness, continued interest in reusing mobile applications



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU, pada tenaga kerja PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia, Cikarang. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitiannya *causal research*. Metode penelitian menggunakan survei. Populasi penelitian di PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia sebanyak 3.107 tenaga kerja. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 210 orang. Pengumpulan data berupa kuesioner. Data penelitian dianalisis menggunakan metode SEM dengan pengolahan data melalui aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU adalah kualitas sistem, kualitas informasi, norma sosial, yang dimediasi oleh variabel kepuasan dan *perceived usefulness*. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan *perceived usefulness*. Lalu, norma sosial, kepuasan, dan *perceived usefulness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU.

Kata Kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, norma sosial, kepuasan, *usefulness*, minat berkelanjutan menggunakan kembali aplikasi mobile

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN TESIS

Judul : Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU (Survei: Tenaga Kerja PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia, Cikarang)


Nama : Lazuardy Putra Malada

NIM : 55119120070

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Maret 2022

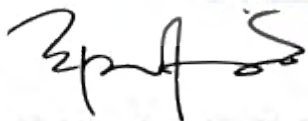
Mengesahkan
Dosen Pembimbing



Dr. Achmad Fachrodji, MM

Dekan Fakultas Ekonomi
dan bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si



Dr. Indra Siswanti, SE., MM., CRP.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU (Survei: Tenaga Kerja PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia, Cikarang
Nama : Lazuardy Putra Malada
N I M : 55119120070
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 8 Maret 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta. 8 Maret 2022



Lazuardy Putra Malada

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan menggunakan aplikasi mobile BPJSTKU (Survei: Tenaga Kerja PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Indonesia, Cikarang).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus juga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Dr. Achmad Fachroddji, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali masukan, evaluasi, bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini diselesaikan
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang terus bekerja keras untuk peningkatan kualitas mahasiswa dan fakultas.
4. Ibu Dr. Indra Siswanti, SE., MM., CRP. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang banyak memberikan terobosan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa MM.

5. Dosen Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
6. Staf karyawan Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan bekerja secara profesional.
7. Orang tua terkasih, Istri dan Keluarga yang selalu mendo'akan dan memberikan dorongan untuk terus meraih sukses dalam hidup.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana dan Rekan-rekan BPJS Ketenagakerjaan yang selalu memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.



Jakarta, 8 Maret 2022

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lazardy Putra Malada

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kontribusi Penelitian.....	13
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	13
1.4.2 Kontribusi Akademis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Minat Berkelanjutan Menggunakan Aplikasi Mobile.....	15
2.2 DeLone and Mclean <i>Information System Success Model</i>	16
2.2.1 Kualitas Sistem.....	17
2.2.2 Kualitas Informasi	18
2.2.3 Kepuasan	20
2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	22
2.3.1 <i>Perceived Usefulness</i>	24
2.3.2 Norma Sosial/Pengaruh Sosial.....	24
2.3.3 Aplikasi Mobile.....	27

2.4	Penelitian Terdahulu	29
2.5	Kerangka Pemikiran.....	47
2.6	Pengembangan Hipotesis	48
BAB III	METODE PENELITIAN	60
3.1	Desain Penelitian.....	60
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	60
3.2.1	Definisi Variabel	60
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	61
3.3	Populasi dan Sampel	62
3.3.1	Populasi	62
3.3.2	Ukuran Sampel	63
3.3.3	Sampel.....	63
3.4	Metode Pengumpulan Data	65
3.4.1	Data Primer	65
3.4.2	Data Sekunder	66
3.5	Metode Analisis Data.....	68
3.5.1	SEM.....	68
3.5.2	SmartPLS	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	76
4.1.1	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	76
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha	78
4.1.3	Visi dan Misi	79
4.2	Statistik Deskriptif	79
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	79
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
4.3	Hasil Analisis Data.....	88
4.3.1	Tahap Pertama: Hasil Pengujian Model Pengukuran.....	88
4.3.2	Tahap Kedua: Hasil Pengujian Model Struktural	93
4.4	Pembahasan.....	103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Simpulan	123
5.2 Saran.....	124
5.2.1 Saran Akademik	124
5.2.2 Saran Praktis.....	125
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN PENELITIAN.....	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	156



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkelanjutan Menggunakan Aplikasi Mobile	4
Tabel 1.2 Data Pengguna Aplikasi Mobile BPJSTKU	6
Tabel 1.3 Pra Survei Kualitas Sistem (n=20).....	6
Tabel 1.4 Pra Survei Kualitas Informasi (n=20)	8
Tabel 1.5 Pra Survei Kepuasan (n=20)	9
Tabel 1.6 Pra Survei <i>Usefulness</i> (n=20).....	10
Tabel 1.7 Pra Survei Norma Sosial (n=20)	10
Tabel 1.8 Pra Survei Minat Berkelanjutan Menggunakan Aplikasi Mobile BPJSTKU (n=20)	11
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	61
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden	80
Tabel 4.2 Deskripsi Frekuensi Kualitas Sistem	82
Tabel 4.3 Deskripsi Frekuensi Kualitas Informasi.....	83
Tabel 4.4 Deskripsi Frekuensi Norma Sosial.....	84
Tabel 4.5 Deskripsi Frekuensi Kepuasan.....	85
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi <i>Perceived Usefulness</i>	86
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Minat Berkelanjutan Untuk Menggunakan Aplikasi Mobile BPJSTKU	87
Tabel 4.9 <i>Indicator Reliability / Outer Loading</i>	89
Tabel 4.10 <i>Internal Consistency Reliability</i>	89
Tabel 4.11 <i>Convergent Validity</i>	90
Tabel 4.12 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	91
Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4.14 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	92
Tabel 4.15 <i>Collinearity</i>	93
Tabel 4.16 <i>Coefficient Of Determination (R²)</i>	94
Tabel 4.17 <i>Goodness of Fit Model</i>	95

Tabel 4.18 <i>Effect Size</i> (f square)	96
Tabel 4.19 Pedoman untuk menilai <i>Effect Size</i> (f_{square}).....	97
Tabel 4.20 Cross-validated redundance (Q^2)	98
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Internet user penetration in Indonesia from 2015 to 2025	1
Gambar 1.2 Screenshot Aplikasi mobile BPJSTKU.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	135
Lampiran 2 Coding Sheet	138
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Tabel Tunggal	141
Lampiran 4 Output SEM – SmartPLS 3.0	148

