



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH APLIKASI MOBILE TERHADAP
PENGETAHUAN ANGGOTA**
(Studi Kasus Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Indri Novita
44216120110

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Indri Novita
44216120110

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indri Novita

NIM : 44216120110

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota (Studi kasus Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat)”** adalah murni hasil karya ilmiah saya untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun.

Jakarta, 30 Januari 2021



Indri Novita



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota
(studi kasus Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat)

Nama : Indri Novita

NIM : 44216120110

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 20 Febuari 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Skripsi ini telah dibaca, diperiksa dan disetujui oleh,

Pembimbing

(Dr. Achmad Jamil, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota
(studi kasus Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat)

Nama : Indri Novita

NIM : 44216120110

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 20 Febuari 2021

Ketua Sidang,

Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si

()

Penguji Ahli,

Dr. A. Rahman Hi, M.Si

()

Pembimbing,

Dr. Achmad Jamil, M.Si

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota
(studi kasus Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat)

Nama : Indri Novita

NIM : 44216120110

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 20 Febuari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public

Relations

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



(Dr. Achmad Jamil, M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty M.Com, P.hD)



(Dr. Farid Hamid, M. Si)

Indri Novita (44216120110)

Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota Koperasi Jasa Bhakti

Jumlah Halaman : 119 + Lampiran

Bibliografi : 23 Buku, Tahun (2002-2017) dan 7 Jurnal.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat dan menjadi aspek penting dalam seluruh bidang terutama dalam membantu pekerjaan sehari-hari. Salah satunya adalah penggunaan Internet dan *web mobile*. *Web Mobile* dapat berjalan dengan baik disemua *browser* dan *platform mobile*, hal ini dapat menjadi pilihan perusahaan dalam memilih *tools* yang murah dalam biaya pemeliharaannya. Koperasi jasa Bhakti BPJS Kesehatan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan telah memiliki banyak anggota aktif yang terdaftar sebagai anggota Koperasi Jasa Bhakti. Dengan adanya aplikasi *web mobile* menjadi sebuah langkah transparansi informasi dan keuangan bagi seluruh anggota, dan lebih mudah bagi para anggota untuk mendapatkan informasi yang *up to date* terkait Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan.

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah eksplanatif melalui pendekatan metode kuantitatif dengan didukung pengumpulan data menggunakan metode *survey* berupa penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada anggota dan nasabah koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman informasi yang ada di aplikasi *mobile* Koperasi Jasa Bhakti terhadap anggota koperasi.

Berdasarkan hasil penghitungan uji regresi, peneliti mendapatkan hasil dari pengaruh Aplikasi *mobile* terhadap Pengetahuan Anggota koperasi Jasa Bhakti sebesar . dari hasil uji hipotesis T_{hitung} sebesar 87%, sedangkan sisanya sebesar 23% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi Pengetahuan Anggota Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat. $26.108 > T_{tabel}$ 1,6607 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh positif secara signifikan variabel X terhadap Y, sehingga H_0 ditolak dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Komunikasi (X) berpengaruh positif secara signifikan terdapa Pengetahuan Anggota Koperasi Jasa Bhakti Kantor Pusat (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan Informasi di aplikasi Mobile terhadap pengetahuan anggota koperasi Jasa Bhakti Pusat. Penggunaan *mobile* menjadi salah satu media untuk mengakses informasi atau pengetahuan anggota dari koperasi secara lebih mudah.

Kata Kunci : Aplikasi Mobile, Pengetahuan, Teknologi, Koperasi.



Faculty of Communication
Mercubuana University
Field of Studies Public Relations

Indri Novita (44216120110)

The Impact of Mobile Applications on Knowledge of Jasa Bhakti Cooperative Members

Number of Pages: 119 + 11 Attachments

Bibliographical: 23 Books, Years (2002-2017) and 7 Journals.

ABSTRACT

The development of information and communication technology is growing rapidly and has become an important aspect in all fields, especially in helping with daily work. One of them is the use of the Internet and the mobile web. Web Mobile can run well on all browsers and mobile platforms, this can be the choice of companies in choosing tools that are cheap in terms of maintenance costs. The BPJS Kesehatan Bhakti service cooperative in collaboration with BPJS Kesehatan already has many active members who are registered as members of the Services Bhakti Cooperative. With the application mobile web, it becomes a step towards transparency of information and finance for all members, and it is easier for members to get up to date information regarding the BPJS Kesehatan Bhakti Service Cooperative.

The type of research used by researchers is explanative through a quantitative method approach supported by data collection using a method survey in the form of distributing questionnaires via google form to members and customers of the Jasa Bhakti BPJS Health cooperative to find out the knowledge and understanding of information in the application mobile web Koperasi Jasa Bhaktion cooperative members.

Based on the results of the calculation of the regression test, the researcher gets the results of the influence of the mobile web application on the Knowledge of the Members of the Jasa Bhakti cooperative. from the results of the hypothesis test T_{count} is 87%, while the remaining 23% is influenced by other factors not examined in this study which can affect the Knowledge of Members of the Jasa Bhakti BPJS Healthcare Cooperative. $26.108 > T_{table} 1.6607$ then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is a significant positive effect of variable X on Y, so that H_0 is rejected, thus it can be concluded that the Communication Application (X) has a significant positive effect on the Knowledge of Members of the Jasa Bhakti Office Cooperative Center (Y).

The conclusion of this study is that there is a significant effect of information on the application Mobile on the knowledge of the members of the Central Jasa Bhakti cooperative. The use of the mobile is one of the media for easier access to information or knowledge of members of the cooperative.

Keywords: Mobile Applications, Knowledge, Technology, Cooperatives.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Alhamdulillah penulis hantarkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Tuhan yang Maha Sempurna, Maha Pengasih lagi Maha penyayang, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini yang diberi judul *“Pengaruh Aplikasi Mobile Terhadap Pengetahuan Anggota Koperasi Jasa Bhakti”*. dapat terselesaikan dengan baik, tidak terlepas dari banyaknya cobaan, halangan, juga rintangan. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kelengkapan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Selama proses penulisannya, banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada:

1. Bapak Achmad Jamil, DR, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan masukan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Elly Yuliawati, M.Si, selaku Kabid PR Universitas Mercu Buana dalam membantu dan membimbing dalam penelitian ini.
3. Bapak Farid Hamid, selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Komunikasi, Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terima kasih atas kerjasama dan bantuannya selama penulis menjalani pendidikan sebagai mahasiswa di Universitas Mercu Buana.
5. Terima kasih kepada keluarga tercinta omah dan kakung selama ini tidak pernah berhenti memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada penulis agar tidak berhenti sia-sia dalam menimba ilmu.
6. Terimakasih kepada M Arifudin & M Azka Rabani H, karena kalian saya semangat dalam menjalani penelitian ini
7. Terimakasih kepada teman seperjuangan yang sudah ditinggal lulus duluan Rachmat sugandi dan Arlian Gita menjadi support tambahan, dan teman seperjuangan bimbingan Ka Wenny, Nathania, dan Lila untuk tidak patah semangat.
8. Terima kasih kepada Anggota Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat yang sudah membantu untuk mengisi kuisioner dalam penelitian ini.

Terima akasih atas semua bimbingan, dan dorongan serta kemurahan hari dari semua pihak terkait, semoga kita semua selalu diberkahi anugerah tiada tara dari Allah SWT. Aamiin.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya terutama yang terkait dalam proses belajar mengajar di Universitas Mercu Buana Jakarta jurusan Public Relations.

Jakarta, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2. Komunikasi	18
2.2.1 Level/ Tingkat Proses Komunikasi.....	21
2.2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	22
2.2. 2.2 Efektivitas Komunikasi.....	31
2.2.2 Tingkat Pengetahuan	33
2.3. Public Relations	35
2.3.1 Fungsi dan Peran Public Relations	36
2.3.2 Media Public Relations	37
2.4. New Media	40
2.4.1 Kelebihan Dan Manfaat New Media.....	44
2.4.2 Mobile Aplication	45
2.5. Hipotesis	47
2.5. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Paradigma Penelitian	48
3.2 Tipe Penelitian.....	49
3.3 Metode Penelitian.....	50
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel	52
3.4.2.1 Definisi Konsep Variabel Independen (X) – Komunikasi Organisasi Melalui Aplikasi Web Mobile	54
3.4.2.2 Definisi Konsep Variabel Dependent (Y) – Pengetahuan Anggota Koperasi Jasa Bhakti	54
3.5 Operasionalisasi Konsep	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6.1 Data Primer	60
3.6.2 Data Skunder.....	61
3.7 Validitas dan Reabilitas	61
3.8 Teknik Analisa Data.....	61
3.8.1 Analisis Dekriptif.....	63
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.9 Uji Hipotesis	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Deskripsi Variabel (X) Aplikasi Mobile	72
4.2.2 Deskripsi Variabel (Y) Pengetahuan	82
4.2.3 Uji Instrumen Data (Kualitas Data)	94
4.2.4 Uji Normalitas	99
4.2.5 Koefisien Determinasi	99
4.2.6 Analisis Persamaan Regresi	100
4.2.7 Uji t (coeficient)	101
4.3 Pembahasan	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
5.2.1 Saran Akademis	107
5.2.2 Saran Praktis	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.5.2.1 Skor Skala Likert	57
Table 3.5.2.2 Tabel Operasional	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Rentang Usia	71
Tabel 4.3 Domisili	72
Tabel 4.5 Mempermudah Arus Komunikasi antara Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan kepada Anggota	74
Tabel 4.6 Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan memberikan informasi yang lengkap kepada Anggota	74
Tabel 4.7 Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan memberikan fasilitas lengkap untuk berbagi komunikasi	75
Tabel 4.8 Informasi yang ada di Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat sangat membantu anggota	75
Tabel 4.9 Informasi yang ada di Aplikasi Mobile merupakan info yang valid	76
Tabel 4.10 Tampilan warna dalam Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti sesuai dengan perusahaan	76
Tabel 4.11 Gaya tulisan dan bahasa sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat	77
Tabel 4.12 Tampilan fitur yang mudah digunakan	77
Tabel 4.13 Fitur dalam Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat mudah dipahami	78
Tabel 4.14 Simbol-simbol didalam Aplikasi Mobile sudah cukup jelas untuk penggunaannya	78
Tabel 4.15 Kecepatan stabil pada Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan setiap digunakan	79
Tabel 4.16 Aplikasi Mobile memberi informasi tentang proses pengajuan pinjaman Anggota	79
Tabel 4.17 Aplikasi Mobile memberi informasi tentang proses pengajuan permohonan menjadi Anggota	80
Tabel 4.18 Menggunakan Aplikasi Mobile membantu kecepatan Anggota dalam pengajuan pinjaman	80
Tabel 4.19 Menggunakan Aplikasi Mobile membantu kecepatan Anggota dalam penarikan simpanan	81
Tabel 4.20 Tidak dibutuhkan banyak usaha dalam menggunakan Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat	81
Tabel 4.21 Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat dapat digunakan dimana saja	82
Tabel 4.22 Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat dapat digunakan kapan saja	82
Tabel 4.23 Tidak ada batasan waktu dalam mengoperasikan Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	82
Tabel 4.24 Aplikasi Mobile dapat digunakan dengan perangkat ponsel maupun computer	83

Tabel 4.25 Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat dapat menghitung simulasi kredit pinjaman	83
Tabel 4.26 Aplikasi Mobile dapat memberikan informasi batas pensiun Anggota Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	84
Tabel 4.27 Aplikasi Mobile memberikan update dalam proses pengajuan kredit pinjaman	84
Tabel 4.28 Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat menyediakan fitur belanja online dalam Aplikasi Mobile	85
Tabel 4.29 Transaksi belanja online dalam Aplikasi Mobile sangat mudah ...	85
Tabel 4.30 Saya mengetahui informasi yang didalam Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	86
Tabel 4.31 Saya mengetahui informasi perusahaan terkini melalui Aplikasi Mobile	86
Tabel 4.32 Saya mengetahui informasi perusahaan yang akurat melalui Aplikasi Mobile	87
Tabel 4.33 Saya mengetahui proses simpan / pinjam dari Aplikasi Mobile ...	87
Tabel 4.34 Saya memahami bahasa tulisan yang digunakan perusahaan dalam Aplikasi Mobile	88
Tabel 4.35 Saya memahami fitur didalam Aplikasi Mobile	88
Tabel 4.36 Saya memahami pengoprasian Aplikasi Mobile	89
Tabel 4.37 Saya memahami pengoprasian fitur-fitur Aplikasi Mobile	89
Tabel 4.38 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk mencari inforasi tentang Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	90
Tabel 4.39 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk mengetahui besaran simpanan	90
Tabel 4.40 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk mengetahui besaran kredit pinjaman	91
Tabel 4.41 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk mengajukan kredit pinjaman	91
Tabel 4.42 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk mengetahui prosedur menjadi anggota maupun pengajuan kredit pinjaman	92
Tabel 4.43 Saya menggunakan Aplikasi Mobile untuk menghitung simulasi kredit pinjaman	92
Tabel 4.44 Saya akan menyarankan anggota lain untuk menggunakan Aplikasi Mobile dalam mencari informasi Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat	93
Tabel 4.45 Saya akan merekomendasikan anggota lain untuk bergabung / log in/ sign in Aplikasi Mobile dalam mempermudah proses transaksi ke Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat	93
Tabel 4.46 Menurut saya Aplikasi Mobile merupakan revolusi komunikasi dalam penyampaian informasi dari perusahaan ke Anggota Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	94
Tabel 4.47 Aplikasi Mobile sudah dapat dipergunakan dengan baik dan lancar	94
Tabel 4.48 Aplikasi Mobile sudah menjadi alat yang cocok untuk perusahaan dalam memberikan informasi kepada anggota	95
Tabel 4.49 Saya lebih tertarik menggunakan Aplikasi Mobile dibandingkan via pesan eletronik	95

Tabel 4.50 Saya menyetujui semua aturan yang diberikan melalui Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	96
Tabel 4.51 Saya menyetujui semua informasi yang diberikan melalui Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan pusat	96
Tabel 4.52 Menurut saya isi Aplikasi Mobile informasi / fitur/ bahasa/ layanan sudah cukup mencakup semua kebutuhan Anggota	97
Tabel 4.53 Saya setuju dengan adanya Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti pusat menjadi efesiensi dalam pengajuan kredit pinjaman	97
Tabel 4.54 Saya setuju dengan adanya Aplikasi Mobile dapat menjadi alat ukur keberhasilan dalam komunikasi organisasi	98
Tabel 4.55 Saya setuju dengan perubahan password akun selama 1th sekali untuk kemanan	98
Tabel 4.56 Uji Validitas Variabel (X) Aplikasi Mobile	99
Tabel 4.57 Uji Validitas Variabel (Y) Pengetahuan	101
Tabel 4.58 Uji Relibilitas Varibel (X) Aplikasi Mobile	103
Tabel 4.59 Uji Relibilitas Variabel (Y) Pengetahuan	103
Tabel 4.60 Uji Koefisien Determinasi	105
Tabel 4.61 Uji Linear Sederhana	105



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Permohonan Data Untuk Skripsi
- Lampiran 2: Surat Persetujuan Penelitian Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat
- Lampiran 3: Kuisoner Penelitian
- Lampiran 4: Hasil Jawaban Kuisoner Responden
- Lampiran 5: Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6: Hasil Uji Relibilitas
- Lampiran 7: Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 8: Hasil Analisis Persamaan Regresi dan Uji t (*coefficient*)
- Lampiran 9: r Tabel dan t Tabel
- Lampiran 10: Curriculum Vitae
- Lampiran 11: Capture Screen Aplikasi Mobile Koperasi Jasa Bhakti BPJS Kesehatan Pusat

