



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT  
MENDAFTAR BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN  
PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**MARINA E. SIMBOLON**

**55121120126**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2024**



**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT  
MENDAFTAR BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN  
PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**MARINA E. SIMBOLON**

**55121120126**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan Dengan Pendekatan *Theory of Planned Behavior* Sebagai Variabel Mediasi  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Marina E. Simbolon  
NIM : 55121120126  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : Februari 2024

Mengesahkan  
Pembimbing



(Dr. Sri Hartono, MM)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



(Dr. Lenny C. Nawangsari, MM)

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Marina E. Simbolon

NIM : 55121120126

Program studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan tesis ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Marina E. Simbolon

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan pengasihannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan Dengan Pendekatan *Theory Planned of Behavior* Sebagai Variabel Mediasi”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Sri Hartono, MM. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny C. Nawangsari, MM., selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D dan Mas Wahyu Wibowo, Ph.D selaku Dosen Penguji sidang tesis.
5. Pimpinan dan rekan-rekan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Rawamangun, yang memberikan dukungan dan masukan terhadap penelitian ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua, suami dan anak tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis selama menjalani pendidikan dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2024

Marina E. Simbolon

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	11
1.3. Rumusan Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Kontribusi Penelitian.....	14
1.5.1. Kontribusi Teoritis .....	14
1.5.2. Kontribusi Praktis .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	15
2.1. Kajian Teori .....	15
2.1.1. Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> ) .....	15
2.1.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	16
2.1.3. Niat ( <i>Intention</i> ) .....	18
2.1.4. Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	19
2.1.5. Norma Subjektif ( <i>Subjective Norm</i> ) .....	19
2.1.6. Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control</i> ).....	20
2.1.7. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	28

2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Sikap Pada Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan.....	28
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Norma Subjektif pada Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan.....	29
2.3.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Kontrol Perilaku Pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan.....	29
2.3.4. Pengaruh Sikap terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan .....	29
2.3.5. Pengaruh Norma Subjektif terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan.....	30
2.3.6. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan.....	30
2.3.7. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan dengan Sikap sebagai Mediasi.....	30
2.3.8. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan dengan Norma Subjektif sebagai Mediasi.....	31
2.3.9. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Mendaftar BPJS Ketenagakerjaan dengan Persepsi Kontrol Perilaku sebagai Mediasi.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Desain Penelitian.....	33
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2.1. Operasional Variabel X.....	34
3.2.2. Operasional Variabel Perantara (Mediasi).....	35
3.2.3. Operasional Variabel Y.....	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5. Metode Analisis Data.....	43
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2. Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	52



4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	54
4.1.3. Sumber Daya.....	58
4.1.4. Tantangan Bisnis .....	59
4.1.5. Proses Bisnis Kegiatan BPJS Ketenagakerjaan .....	61
4.2. Karakteristik Responden .....	62
4.3. Analisis Partial Least Square.....	65
4.3.1. Hasil Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	66
4.3.2. Evaluasi <i>Model Fit</i> .....	73
4.3.3. Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	74
4.3.4. Evaluasi Koefisien Jalur (Pengujian Hipotesis).....	78
4.4. Pembahasan.....	82
4.4.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Sikap.....	82
4.4.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Norma Subjektif.....	83
4.4.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Persepsi Kontrol Perilaku.....	84
4.4.4. Pengaruh Sikap Terhadap Niat Mendaftar .....	85
4.4.5. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Niat Mendaftar .....	86
4.4.6. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Mendaftar .....	88
4.4.7. Peran Sikap dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Mendaftar.....	89
4.4.8. Peran Norma Subjektif dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Mendaftar .....	90
4.4.9. Peran Persepsi Kontrol Perilaku dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Mendaftar .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
5.2.1. Saran Akademis.....	93
5.2.2. Saran Praktis .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peserta BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019-2021.....	2
Tabel 1.2 Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) di Indonesia.....	3
Tabel 1.3 Tabel Pra Survey.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Penelitian Kuisisioner .....	42
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Wilayah Penempatan Tahun 2019-2021.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	64
Tabel 4.3 <i>Outer Loading</i> Item Pengukuran Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4.4 <i>Outer Loading</i> Item Pengukuran Variabel Setelah Evaluasi.....	69
Tabel 4.5 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Tiap Variabel.....	71
Tabel 4.6 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Tiap Variabel.....	72
Tabel 4.7 Hasil Evaluasi Validitas Diskriminan Menggunakan <i>HTMT Ratio</i> ....	73
Tabel 4.8 Evaluasi Validitas Diskriminan Menggunakan Kriteria <i>Fornell- Larcker</i> .....	74
Tabel 4.9. Penilaian <i>Model Fit</i> .....	75
Tabel 4.10. Nilai <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> Tiap Variabel Endoge.....	76
Tabel 4.11. Penilaian <i>Effect Size</i> Hubungan Antar Variabel.....	77
Tabel 4.12. <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ) Tiap Variabel Endogen.....	78
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung.....	79
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	82



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Dasar Model TPB.....	17
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Model PLS-SEM dalam Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat untuk mendaftar dengan Faktor TPB sebagai Mediasi .....	45
Gambar 4.1 Proses Bisnis BPJS Ketenagakerjaan.....	62
Gambar 4.2 Model Pengujian PLS-SEM.....	70



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA