



SKRIPSI

EVALUASI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *JAMSOSTEK* MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT DAN DELONE MCLEAN

PAULINA APRIL ROMAITO PAKPAHAN

NPM 21082010241

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S. Kom., M.Kom.

Anita Wulansari, S. Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI JAMSOSTEK MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT DAN DELONE MCLEAN

Oleh :

PAULINA APRIL ROMAITO PAKPAHAN

NPM. 21082010241

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 17 Juli 2026

Menyetujui,

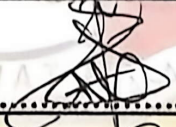
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052


..... (Pembimbing I)

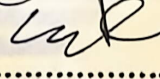
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 198710152022032005


..... (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT
NIP. 198902252021211001


..... (Ketua Penguji)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom
NIP. 199810202024062002

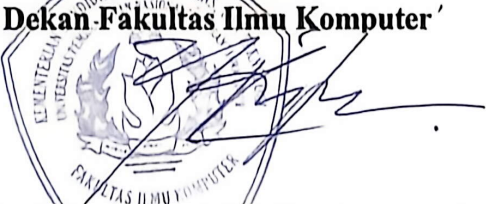

..... (Penguji II)

Affifiana Prisvanti, S.Kom., M.Kom
NIP. 199308072025062007


..... (Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer'


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *JAMSOSTEK* MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT DAN DELONE MCLEAN

Oleh :

PAULINA APRIL ROMAITO PAKPAHAN

NPM. 21082010241



Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198107042021212011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paulina April Romaito Pakpahan
NPM : 21082010241
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari diteruskan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



PAULINA APRIL ROMAITO PAKPAHAN
NPM. 21082010241

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Paulina April Romaito Pakpahan/21082010241
Judul Skripsi : Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Jamsostek menggunakan Modifikasi UTAUT dan DeLone McLean
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO Mobile. Aplikasi ini memudahkan peserta mengakses berbagai layanan secara digital. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kemudahan penggunaan yang dapat memengaruhi kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO Mobile berdasarkan kepuasan pengguna dengan mengintegrasikan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan DeLone & McLean. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 400 pengguna JMO Mobile. Data dianalisis menggunakan PLS-SEM melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berperan penting dalam meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus meningkatkan kualitas sistem, informasi, layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi guna mendorong penggunaan JMO Mobile secara berkelanjutan.

Kata kunci: JMO Mobile, UTAUT, DeLone & McLean, User Satisfaction, Continuance Intention, PLS-SEM.

ABSTRACT

Student Name/NPM : Paulina April Romaito Pakpahan/21082010241
Thesis Title : *Evaluation of Continuance Intention Based on User Satisfaction in the Jamsostek Mobile Application Using the UTAUT and DeLone & McLean Modification*
Advisors : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

The development of information technology has accelerated digital transformation across various public service sectors, including BPJS Ketenagakerjaan through the JMO Mobile application. The application enables participants to access various services digitally. However, users still report issues related to system quality, information quality, service quality, and ease of use, which may affect user satisfaction and their intention to continue using the application. This study aims to evaluate the continuance intention to use JMO Mobile based on user satisfaction by integrating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and the DeLone and McLean Information Systems Success Model. This study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 400 JMO Mobile users. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The results indicate that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Information Quality, System Quality, and Service Quality have a positive and significant effect on User Satisfaction. Furthermore, User Satisfaction has a positive and significant effect on Continuance Intention. These findings demonstrate that user satisfaction plays a crucial role in enhancing users' continuance intention. Therefore, BPJS Ketenagakerjaan should continuously improve the application's system quality, information quality, service quality, and ease of use to encourage the sustained use of JMO Mobile.

Keywords: JMO Mobile, UTAUT, DeLone and McLean, User Satisfaction, Continuance Intention, PLS-SEM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan Berdasarkan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jamsostek menggunakan Modifikasi UTAUT dan DeLone McLean”** dengan baik dan tepat waktu. Dokumen skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Bapak Onggung Pakpahan(+) dan Ibu Erita Tambunan, selaku kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi, yang tiada henti memberikan doa, cinta, dan dukungan dalam setiap langkah perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kepada Saudara kandung dan ipar saya, Hesti Pakpahan, Raymond Saragi(+), Rebecca Pakpahan, Marthin Pasaribu, Elsa Pakpahan, Sahala Naibaho, Febrina Pakpahan, serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu menjadi penyemangat selama perjuangan skripsi ini.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor dan sekaligus dosen pembimbing I penulis, yang penuh dengan kesabaran memberikan arahan, bimbingan dan juga ilmu yang sangat berguna kepada penulis di setiap proses penyusunan skripsi, sehingga seluruh tahap dapat terselesaikan.
4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan tulus mendampingi penulis dan juga mengarahkan penulis sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.
5. Bapak Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali penulis yang telah memotivasi dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku koordinator program studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas perannya dalam mendukung kelancaran studi penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi, yang telah dengan senang hati memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
8. Pihak Jamsostek yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Para responden penelitian, yang telah memberikan waktunya untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penulis, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
10. Ponakan penulis, Gamaliel Bonaventura Pasaribu yang selalu menghibur penulis dan memberikan tawa selama pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman masa remaja penulis “Grup Gilak”, Alya Fikha Purba, Rachel Artauli Manurung yang dengan tulus menghibur, memberi semangat, dan menemani penulis dalam masa penulisan skripsi.
12. Teman seperjuangan bimbingan penulis, Zetha dan Hanna yang telah memberikan pengalaman, ilmu, masukan, serta dukungan melalui diskusi bersama selama proses penyusunan skripsi.
13. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas dukungan dan kerjasamanya dalam menempuh studi.
14. Teman-teman “Ciwi-ciwi Dante” penulis, yang telah memberikan motivasi, semangat, dan hiburan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
15. Pacar sebagai partner penulis, Andi Pratama Putra Siregar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan dorongan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sampai pada tahap ini.
16. Paulina April Romaito Pakpahan (penulis). Terima kasih atas tangis, tawa, dan semangat dalam berjuang juga tidak menyerah hingga saat ini bahkan disaat dunia terasa berat. Untuk hari-hari yang telah banyak dihabiskan dalam segala proses dan usaha yang sudah di usahakan, melawan rasa takut sendirian meski terkadang merasa lelah, tapi tidak ada kata menyerah. Skripsi ini salah satu bukti bahwa penulis bisa melawan rasa takut, ragu,

melewati segala batas untuk mencapai apa yang kelihatannya mustahil, tapi bisa dilalui dengan kepercayaan. Semoga ini adalah langkah awal dari perjalanan yang lebih baik kedepannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAS	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 E-government	54
2.3 BPJS Ketenagakerjaan.....	55
2.4 JMO Mobile.....	56
2.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	58
2.6 ISSM DeLone & McLean	59
2.7 Continuance Intention	61

2.9 Structure Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS).....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1 Alur Penelitian	63
3.2 Identifikasi Masalah	63
3.3 Studi Literatur	64
3.4 Penyusunan Model Konseptual.....	64
3.5 Hipotesis Penelitian	65
3.5.1 System Quality (SQ)	65
3.5.2 Information Quality (IQ).....	66
3.5.3 Service Quality (SE).....	66
3.5.4 Effort Expectancy (EE).....	66
3.5.5 Performance Expectation (PE)	67
3.5.6 User Satisfaction (US).....	67
3.6 Populasi dan Sampel	67
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	67
3.6.2 Populasi	68
3.6.3 Sampel.....	68
3.6.4 Teknik Sampling	69
3.6.5 Skala Likert.....	70
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian	70
3.7.1 Definisi Operasional Variabel	70
3.7.2 Instrumen Pertanyaan.....	72
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	78
3.8.1 Uji Validitas	78
3.8.2 Uji Realibilitas.....	81
3.9 Pengolahan Data	81
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	82
3.9.2 Analisis Inferensial	82
3.10 Penarikan Kesimpulan dan Saran	85

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1 Data Cleaning.....	87
4.1.1 Pengecekan Kesesuaian Sampel	87
4.1.2 Pemeriksaan Missing Value.....	87
4.1.3 Pengecekan Duplikasi Data.....	88
4.1.4 Pengecekan Missing Value	88
4.1.5 Pengecekan Jawaban Berpola.....	89
4.2 Data Demografi Responden.....	91
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	91
4.2.2 Usia Responden	92
4.2.3 Domisili Responden berdasarkan Provinsi.....	93
4.2.4 Pendidikan Terakhir Responden	94
4.2.5 Frekuensi Transaksi Aplikasi.....	95
4.2.6 Fitur Penggunaan Aplikasi.....	96
4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	97
4.3.1 Frekuensi jawaban Variabel System Quality.....	97
4.3.2 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	98
4.3.3 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality	100
4.3.4 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	102
4.3.5 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	103
4.3.6 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	105
4.3.7 Frekuensi Jawaban Variabel Continuance Intention.....	106
4.4 Pembahasan Analisis Inferensial	107
4.4.1 Outer Model.....	107
4.4.2 Inner Model.....	114
4.4.3 Uji Hipotesis	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran	132

DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perubahan Jumlah Pemakai Aktif JMO per Tahun	3
Gambar 1.2 Kepuasan Pengguna berdasarkan Tahun	3
Gambar 1.3 Kerangka Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	7
Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	54
Gambar 2.2 Aplikasi JMO <i>Mobile</i>	55
Gambar 2.3 Struktur <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	58
Gambar 2.4 Struktur ISSM DeLone & McLean 1992	59
Gambar 2.5 Struktur ISSM DeLone & McLean 2003	59
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	62
Gambar 3.2 Model Penelitian Modifikasi UTAUT dan <i>DeLone & McLean</i>	63
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstrapping</i>	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala likert	69
Tabel 3.2 Definisi Operasional Konstruk.....	70
Tabel 3.3 Instrumen Pertanyaan.....	71
Tabel 3.4 Uji Validitas <i>System Quality</i>	78
Tabel 3.5 Uji Validitas <i>Information Quality</i>	78
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Service Quality</i>	78
Tabel 3.7 Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i>	79
Tabel 3.8 Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i>	79
Tabel 3.9 Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	79
Tabel 3.10 Uji Validitas <i>Continuance Intention</i>	79
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha dan Nilai Composite Reliability.....	80
Tabel 3.12 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	81
Tabel 3.13 Kriteria Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	83
Tabel 4.1 Hasil Proses Data <i>Cleaning</i>	88
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	89
Tabel 4.3 Usia Responden.....	90
Tabel 4.4 Domisili Responden Berdasarkan Provinsi	91
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden	92
Tabel 4.6 Frekuensi Transaksi Aplikasi.....	93
Tabel 4.7 Fitur Penggunaan Aplikasi.....	94
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	95
Tabel 4.9 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	96
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	97
Tabel 4.11 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	97
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	98
Tabel 4.13 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	99
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expetancy</i>	100
Tabel 4.15 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expetancy</i>	101
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expetancy</i>	102

Tabel 4.17 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expetancy</i>	102
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	103
Tabel 4.19 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	104
Tabel 4.20 Frekuensi Jawaban Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Continuance Intention</i>	104
Tabel 4.21 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Continuance Intention</i>	105
Tabel 4.22 Nilai <i>Outer Loading</i>	106
Tabel 4.23 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	107
Tabel 4.24 Nilai HTMT.....	108
Tabel 4.25 Nilai <i>Fornell Larcker</i>	109
Tabel 4.26 Nilai <i>Cross Loading</i>	110
Tabel 4.27 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	111
Tabel 4.28 Uji Multikolineritas Variance Inflation Factor (VIF).....	113
Tabel 4.29 Hasil R-Square.....	113
Tabel 4.30 Hasil F-Square	114
Tabel 4.31 Hasil Uji Hipotesis	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	140
Lampiran 2. Bukti Pengiriman Izin Penelitian.....	140
Lampiran 3. Halaman dari Aplikasi JMO <i>Mobile</i>	141
Lampiran 4. Kuesioner.....	142
Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner	146
Lampiran 6. Proses <i>Data Cleaning</i>	147
Lampiran 7. Hasil Analisis Ulasan Pengguna JMO <i>Mobile</i>	147