JURNAL LOCUS: Penelitian & Pengabdian
Volume 5 No. 10 October 2026, pp 8750-8766
E-ISSN 2829-7334
DOI: 10.58344/locus.v5i10.6353

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta

Hanif Fauzan Harisudin*, Arif Imam Suroso, Suhendi
Institut Pertanian Bogor, Indonesia
Email: ha175120hanif@apps.ipb.ac.id*, arifimamsuroso@apps.ipb.ac.id
suhendisb@apps.ipb.ac.id

Keywords:
Jamsostek Mobile (JMO); Old Age Security (JHT); BPJS Ketenagakerjaan; Technology Adoption; DKI Jakarta.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by
Riviera Publishing

Abstract

Digitalization of services in the social protection sector has become increasingly crucial alongside the growing demand for transaction efficiency, notably through the Jamsostek Mobile (JMO) application developed by BPJS Ketenagakerjaan. This study aims to analyze the factors influencing the usage of the JMO application in the Old Age Security (Jaminan Hari Tua / JHT) claim process among participants in the DKI Jakarta region. A quantitative approach was employed using questionnaire-based survey methods for data collection. The study sample consists of BPJS Ketenagakerjaan participants in DKI Jakarta who have used or are currently using the JMO application for JHT claims. The theoretical framework adapts technology acceptance models such as the Technology Acceptance Model (TAM) or the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), testing variables such as performance expectancy, ease of use, social influence, facilitating conditions, and user trust. The results of the analysis are expected to identify the dominant factors driving or hindering the adoption of the JMO application. The findings of this research provide practical implications for BPJS Ketenagakerjaan to optimize application performance, expand public education outreach, and continuously improve the quality of digital JHT claim services.

Kata Kunci:
Jamsostek Mobile (JMO); Jaminan Hari Tua (JHT), BPJS Ketenagakerjaan, Adopsi Teknologi, DKI Jakarta.

Abstrak

Layanan digitalisasi pada sektor perlindungan sosial menjadi semakin krusial seiring dengan peningkatkan kebutuhan efisiensi transaksi, salah satunya melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi JMO dalam proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) oleh peserta di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui survei berbasis kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari peserta BPJS Ketenagakerjaan di DKI Jakarta yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi JMO untuk klaim JHT. Kerangka teori yang digunakan mengadaptasi model penerimaan teknologi seperti Technology Acceptance Model (TAM) atau Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dengan menguji variabel ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, serta tingkat kepercayaan masyarakat. Hasil analisis diharapkan dapat memetakan faktor dominan yang mendorong maupun menghambat adopsi aplikasi JMO. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan implikasi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam mengoptimalkan performa aplikasi, memperluas cakupan edukasi publik, serta meningkatkan kualitas layanan digital klaim JHT secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dengan amanah utama menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja di Indonesia. Lembaga ini memiliki peran strategis dalam perlindungan sosial nasional, khususnya dalam memberikan perlindungan terhadap risiko sosial dan ekonomi yang dihadapi pekerja selama masa produktif hingga pasca kerja. Melalui penyelenggaraan jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan berfungsi sebagai kepanjangan tangan negara dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja sekaligus menjaga stabilitas sosial dan ekonomi nasional (AbuShanab & Pearson, 2007; Alalwan et al., 2017; Alshehri et al., 2012; Baptista & Oliveira, 2015).

Dalam menjalankan amanah tersebut, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan lima program utama, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Kelima program ini dirancang untuk memberikan perlindungan komprehensif terhadap berbagai risiko ketenagakerjaan, mulai dari kecelakaan kerja, meninggal dunia, hari tua, hingga risiko kehilangan pekerjaan. Cakupan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan meliputi pekerja formal, informal, jasa konstruksi hingga pekerja migran Indonesia, sehingga menjadikan BPJS Ketenagakerjaan sebagai salah satu institusi dengan jumlah peserta terbesar di Indonesia (Chin, 1998; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003; Informatika & Center, 2021).

Pada 31 Desember 2024, berdasarkan Laporan Pengelolaan Program BPJS Ketenagakerjaan, jumlah tenaga kerja aktif mencapai 45.224.676 orang dari total 65.224.670 tenaga kerja terdaftar, dengan 889.086 pemberi kerja aktif. Data tersebut menunjukkan tingginya tingkat partisipasi kepesertaan sekaligus menggambarkan semakin besarnya skala dan kompleksitas pengelolaan layanan jaminan sosial ketenagakerjaan yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan jenis program, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) merupakan program dengan jumlah peserta aktif terbesar, yaitu 45.224.676 peserta yang didominasi oleh segmen Penerima Upah (PU), diikuti oleh Bukan Penerima Upah (BPU) dan Jasa Konstruksi (Jakon). Sementara itu, Jaminan Hari Tua (JHT) memiliki 19.100.050 peserta aktif, yang sebagian besar berasal dari pekerja formal, sedangkan Jaminan Pensiun (JP) diikuti oleh 14.959.033 peserta yang seluruhnya berasal dari segmen Penerima Upah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap risiko kerja menjadi kebutuhan utama bagi seluruh pekerja, meskipun tingkat partisipasi pada program yang bersifat tabungan jangka panjang masih didominasi oleh pekerja formal.

Meningkatnya jumlah peserta diikuti dengan semakin kompleksnya kebutuhan pelayanan sehingga BPJS Ketenagakerjaan menghadapi tantangan untuk menyediakan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh peserta di seluruh Indonesia. Keragaman kondisi geografis serta tingkat literasi digital peserta menyebabkan pelayanan tatap muka di kantor cabang belum mampu sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketergantungan pada layanan konvensional berpotensi menimbulkan antrean, meningkatkan biaya operasional, serta mengurangi efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah peluncuran aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada tahun 2021 sebagai platform layanan digital terpadu. Aplikasi ini memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pengecekan saldo JHT, pengajuan klaim JHT dengan ketentuan

tertentu, pelacakan status klaim, pembayaran iuran, pendaftaran kepesertaan, kartu digital, pengaduan, hingga berbagai informasi terkait program BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, JMO juga dilengkapi dengan fitur hiburan dan berbagai promo dari mitra kerja sama untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Meskipun telah menyediakan berbagai kemudahan, tingkat pemanfaatan JMO sebagai kanal pengajuan klaim JHT masih relatif rendah. Selama tahun 2024, jumlah pengajuan klaim JHT melalui JMO tercatat sebanyak 1.997.632 pengajuan atau sekitar 38,9% dari total 5.135.572 pengajuan melalui seluruh kanal layanan. Wilayah DKI Jakarta menjadi kontributor terbesar dalam penggunaan JMO, diikuti oleh Jawa Barat serta Jawa Tengah dan DIY. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih memilih layanan melalui kantor cabang sehingga beban operasional layanan fisik tetap tinggi. Rendahnya tingkat penggunaan JMO mengindikasikan perlunya analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut. Untuk menjelaskan perilaku pengguna, penelitian ini menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003). Model ini menjelaskan bahwa performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions berpengaruh terhadap niat penggunaan teknologi. Pada pengembangan UTAUT2, ditambahkan konstruk hedonic motivation, price value, dan habit, di mana kebiasaan menggunakan teknologi digital diperkirakan turut memengaruhi penggunaan berulang aplikasi JMO. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pemanfaatan JMO sehingga mampu mendukung efisiensi pelayanan dan mengurangi beban operasional kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

METODE

Jenis dan Sumber Data Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer diperoleh dari *survey* daring melalui *Google Form* yang dilakukan kepada sampel responden yaitu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebagai kanal layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Wilayah DKI Jakarta dari 17 Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di DKI Jakarta. Responden ini memenuhi kriteria yang telah ditentukan melalui metode *purposive sampling*. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang komprehensif dan representatif terhadap pengalaman serta persepsi pengguna dalam penggunaan Jamsostek Mobile (JMO) dalam layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 5 poin, di mana responden memberikan penilaian dari "Sangat Tidak Setuju" (1) hingga "Sangat Setuju" (5). Data sekunder didapatkan dari laporan internal BPJS Ketenagakerjaan, studi literatur, dan publikasi resmi yang menjadi sumber acuan dan referensi pendukung penelitian. Penentuan jumlah sampel penelitian mengacu pada pedoman pada Hair *et al.* (2014), yang menyarankan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan berdasarkan jumlah indikator dengan kisaran 5 hingga 10 responden untuk setiap indikator. Dalam penelitian ini terdapat 24 indikator, sehingga jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah 120 responden (5 × 24). Jumlah sampel ini diambil secara proporsional di masing-masing Kantor Cabang di Wilayah DKI Jakarta. Adapun kriteria responden

penelitian ini yang juga menekankan pada kriteria tertentu bagi sampel yang digunakan agar lebih sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang ditentukan untuk sampel pada penelitian ini adalah responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah menggunakan aplikasi JMO dalam mengakses layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis hubungan antara variabel laten, yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Habit, Social Influence* terhadap *Behavioral Intention.* Serta pengaruh *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* penggunaan JMO dalam layanan klaim JHT. SEM dipilih karena mampu mengintegrasikan analisis faktor dan regresi untuk mengevaluasi hubungan kompleks antar variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Analisis data secara kualitatif dilakukan dengan metode deskriptif seperti pada penguraian identitas dan karakteristik responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SEM-PLS

Pengolahan data serta analisis pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Pengaruh yang muncul dari hubungan antar variabel yang diolah melalui pengumpulan data responden yang didapat dari pengisian kuesioner yang disebar dapat dihitung menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Pendekatan *Partial Least Square* (PLS) memiliki kegunaan menjelaskan hubungan antar variabel laten. Penelitian ini menggunakan data dari responden sebanyak 120 responden yang didapatkan melalui kuesioner secara online. Analisis SEM-PLS dilakukan untuk mengukur pengaruh dan hubungan antara konstruk *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention,* sehingga *Behavioral Intention* dan *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan aplikasi JMO sebagai kanal layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan, yang kemudian diolah melalui aplikasi SmartPLS 4.

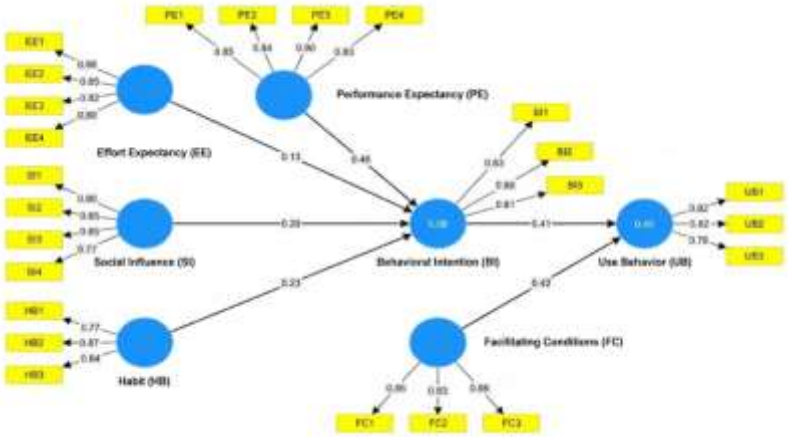
Lebih lanjut untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat menggunakan pendekatan PLS dimana variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini variabel independen yang dimaksud adalah *Effort Expectancy* (EE), *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI)*, Habit* (HB) yang mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) sedangkan *Behavioral Intention* (BI) mempengaruhi *Use Behavior* (UB), serta *Facilitating Condition* (FC*)* juga mempengaruhi *Use Behavior* (UB). Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini adalah *Behavioral Intention* (BI) karena dipengaruhi oleh *Effort Expectancy* (EE), *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI) dan *Habit* (HB). Variabel dependen yang ke dua dalah *Use Behavior* (UB) yang dipengaruhi oleh *Behavioral Intention* (BI) dan *Facilitating Condition* (FC).

Hasil dari penelitian ini diperoleh melalui analisis statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2019) statistik deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa menggunakan teknik generalisasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan

gambar karakteristik responden serta tanggapan responden terhadap variabel *Effort Expectancy, Performance Expectancy, Social Influence, Habit, Facilitating Conditions, Behavioral Intention,* dan *Use Behavior.*

Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)*

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* merupakan analisis yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan variabel manifest atau atribut variabel mempresentasikan variabel laten untuk diukur disebut dengan analisis *outer model*. Pada analisis ini akan dilakukan uji, *composite reliability*, *cronbach's alpha, convergent validity,* dan *discriminant validity.* Model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.



Sumber: Data Diolah (2026)

Gambar 1 Model penelitian

1. Uji Validitas (*Convergent Validity*)

Menurut Sofyan dan Kurniawan (2011) *convergent validity* dapat dievaluasi berdasarkan korelasi antar item skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan menggunakan *software* SmartPLS. Nilai *Loading factor* masih bisa dipertahankan apabila nilai tersebut > 0,4 , tapi pada penelitian ini digunakan *loading factor* < 0,6 (*dropping*) *(*Hair *et al.* 2017). Jika indikator atau atribut tersebut belum memenuhi syarat, maka dilakukan *dropping* satu persatu, kemudian akan dilakukan perhitungan ulang. Model awal penelitian dapat dilihat pada 6 *outer model* awal sebelum dilakukan *dropping.* Hasil *outer model* menunjukkan seluruh indikator dengan nilai *loading factor* lebih dari 0,6. Sehingga tidak perlu dilakukan *dropping* pada semua indikator, sebagaimana terlihat dalam Tabel berikut :

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

Konstruk	Indikator	*Outer Loading*	Keputusan
Behavioral Intention (BI)	BI1	0,83	Valid
Behavioral Intention (BI)	BI2	0,8	Valid
Behavioral Intention (BI)	BI3	0,81	Valid
Effort Expectancy (EE)	EE1	0,88	Valid
Effort Expectancy (EE)	EE2	0,85	Valid
Effort Expectancy (EE)	EE3	0,82	Valid
Effort Expectancy (EE)	EE4	0,8	Valid

Tabel 2. Nilai *Outer Loading (lanjutan)*

Konstruk	Indikator	*Outer Loading*	Keputusan
Facilitating Conditions (FC)	FC1	0,86	Valid
Facilitating Conditions (FC)	FC2	0,83	Valid
Facilitating Conditions (FC)	FC3	0,88	Valid
Habit (HB)	HB1	0,77	Valid
Habit (HB)	HB2	0,87	Valid
Habit (HB)	HB3	0,84	Valid
Performance Expectancy (PE)	PE1	0,85	Valid
Performance Expectancy (PE)	PE2	0,84	Valid
Performance Expectancy (PE)	PE3	0,9	Valid
Performance Expectancy (PE)	PE4	0,83	Valid
Social Influence (SI)	SI1	0,8	Valid
Social Influence (SI)	SI2	0,85	Valid
Social Influence (SI)	SI3	0,85	Valid
Social Influence (SI)	SI4	0,77	Valid
Use Behavior (UB)	UB1	0,82	Valid
Use Behavior (UB)	UB2	0,82	Valid
Use Behavior (UB)	UB3	0,78	Valid

Sumber: Data Primer (Data Diolah 2026)

Berdasarkan hasil pengujian *outer model* pada Tabel 4.14, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* berkisar antara 0,77 hingga 0,90. Dengan demikian, seluruh indikator pada konstruk *Behavioral Intention* (BI), *Effort Expectancy* (EE), *Facilitating Conditions* (FC), *Habit* (HB), *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), dan *Use Behavior* (UB) dinyatakan valid dan mampu merefleksikan konstruk yang diukurnya dengan baik. Tidak terdapat indikator yang memiliki nilai *outer loading* di bawah batas minimum 0,60 sehingga tidak diperlukan eliminasi indikator. Oleh karena itu, seluruh indikator dapat dipertahankan dan digunakan pada tahap analisis selanjutnya. *Nilai outer loading* tertinggi terdapat pada indikator PE3 sebesar 0,90, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator HB1 dan SI4 sebesar 0,77. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas konvergen yang baik dan layak digunakan untuk analisis model struktural pada tahap berikutnya.

2. Uji Validitas Diskriminan *(Discriminant Validity)* dengan HTMT

Uji validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Dalam SmartPLS, validitas diskriminan dapat dievaluasi menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), dimana menurut metodologi SEM-PLS nilai HTMT yang umum digunakan adalah nilai HTMT < 0,90 -> validitas diskriminan terpenuhi (Henseler *et al.* 2015). Sebagaimana terlihat dalam Tabel berikut :

Tabel 3. Uji validitas diskriminan

Konstruk Pasangan	Nilai HTMT	Konstruk Pasangan (Lanjutan)	Nilai HTMT
BI -> EE	0,70	EE -> UB	0,57
BI -> FC	0,20	FC -> HB	0,21
BI -> HB	0,80	FC -> PE	0,24

BI -> PE	0,87	FC -> SI	0,13
BI -> SI	0,24	FC -> UB	0,61
BI -> UB	0,64	HB -> PE	0,81
EE -> FC	0,21	HB -> SI	0,06
EE -> HB	0,67	HB -> UB	0,47
EE -> PE	0,78	PE -> SI	0,05
EE -> SI	0,09	PE -> UB	0,62
		SI -> UB	0,08

Sumber: Data Primer (Data Diolah 2026)

Berdasarkan hasil pengujian HTMT, seluruh nilai berada pada rentang 0,05-0,87 dan tidak ada yang melebihi batas kritis 0,90. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan antara *Performance Expectancy* (PE) dan *Behavioral Intention* (BI) = 0,87 serta *Habit* (HB) dan *Performance Expectancy* (PE) = 0,81. Meskipun kedua nilai tersebut relatif tinggi, nilainya masih berada di bawah batas maksimum 0,90 sehingga masih dapat diterima. Sebaliknya, nilai HTMT terendah terdapat pada *Performance Expectancy* (PE) dan *Social Influence* (SI) = 0,05 serta *Habit* (HB) dan *Social Influence* (SI) = 0,06. Nilai yang sangat rendah menunjukkan bahwa kedua konstruk tersebut memiliki perbedaan konseptual yang sangat jelas.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari uji validitas diskriminan ini adalah seluruh pasangan konstruk memiliki nilai HTMT di bawah 0,90, sehingga memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model mampu mengukur konsep yang berbeda. Dengan demikian, konstruk *Behavioral Intention* (BI), *Effort Expectancy* (EE), *Facilitating Conditions* (FC), *Habit* (HB), *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence (SI),* dan *Use Behavior (UB)* memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model mampu mengukur konsep yang berbeda dan tidak terjadi masalah *overlap* antar konstruk sehingga seluruh konstruk layak digunakan untuk melakukan analisis model struktural selanjutnya.

3. Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk (Overview Model)

Selanjutnya, evaluasi dilakukan pada model pengukuran dengan melakukan penilaian validitas melalui *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE masing-masing konstruk nilainya harus diatas 0,50, hal itu dijelaskan oleh Hair *et al.* (2017) bahwa konstruk harus bisa menjelaskan paling tidak 50% dari varian indikatornya, artinya jika nilai AVE kurang dari 0,50 maka konstruk dianggap tidak memenuhi syarat. Adapun nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *cronbach alpha*, dan *composite reliability* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's alpha, Composite Reliability* dan *Rho_A*

Konstruk	*Cronbach's Alpha*	AVE	*Composite Reliability*	*Rho_A*
Behavioral Intention (BI)	0,74	0,74	0,85	0,66
Effort Expectancy (EE)	0,86	0,86	0,9	0,7
Facilitating Conditions (FC)	0,82	0,83	0,89	0,73
Habit (HB)	0,77	0,8	0,87	0,69
Performance Expectancy (PE)	0,88	0,88	0,92	0,73
Social Influence (SI)	0.85	0.91	0.89	0.67
Use Behavior (UB)	0.73	0.74	0.85	0.65

Sumber: Data Primer (Data Diolah 2026)

Pada Tabel tersebut terlihat data bahwa seluruh variabel pada penelitian memiliki nilai AVE melebihi 0,50, sehingga indikator pada penelitian ini sudah dinyatakan valid. Suatu konstruk variabel laten dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbcah's alpha* lebih besar dari 0,6 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 (Hair *et al.* 2017). Melihat nilai AVE, *cronsbach's alpha* dan *composite reliability* pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diuji dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan menunjukkan bahwa variabel laten memiliki nilai konsistensi internal yang tinggi pada tiap indikator dalam mengukur variabel laten.

Evaluasi Model Struktural *(Structural Model*) atau *Inner Model*

Setelah model pengukuran (*outer model*) dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah mengevaluasi model struktural (*inner model*). Salah satu indikator utama dalam evaluasi *inner model* adalah nilai *R-square (R²)* yang menunjukkan kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi variabel endogen. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Chin (1998), nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan kuat, 0,33 moderat, dan 0,19 lemah. Pada penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk *Behavioral Intention (BI)* memiliki nilai *R-square* sebesar 0,58 dan *Adjusted R-square* sebesar 0,57, artinya, variabel *Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI),* dan *Habit (HB)* secara bersama-sama mampu menjelaskan 58% variasi *Behavioral Intention*, sedangkan sisanya sebesar 42% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan kriteria Chin (1998), nilai R^2 sebesar 0,58 termasuk dalam kategori moderat menuju kuat, sehingga model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik dalam menjelaskan niat penggunaan aplikasi JMO dalam layanan klaim JHT.

Selanjutnya, konstruk *Use Behavior (UB)* memiliki nilai *R-square* sebesar 0,40 dan *Adjusted R-square* sebesar 0,39. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Behavioral Intention (BI)* dan *Facilitating Conditions (FC)* mampu menjelaskan 40% variasi *Use Behavior*, sedangkan 60% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai R^2 sebesar 0,40 termasuk kategori moderat, yang berarti model memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memprediksi perilaku penggunaan aktual aplikasi JMO. Dengan demikian secara keseluruhan, hasil evaluasi model struktural menunjukkan bahwa model UTAUT dan UTAUT 2 yang digunakan memiliki daya jelaskan yang memadai. Konstruk *Behavioral Intention* memiliki kemampuan prediktif yang lebih tinggi dibandingkan *Use Behavior,* yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel seperti *Performance Expectancy*, *Habit*, dan *Social Influence* relatif lebih mampu menjelaskan niat penggunaan aplikasi dibandingkan kemampuan variabel dalam menjelaskan perilaku penggunaan aktual. Temuan ini sejalan dengan hasil pengujian jalur struktural yang menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* merupakan determinan utama *Behavioral Intention* ($\beta = 0,46$), sedangkan *Facilitating Conditions* ($\beta = 0,42$) dan *Behavioral Intention* ($\beta = 0,41$) merupakan determinan utama *Use Behavior*.

Pengujian Hipotesis

Evaluasi model struktural (*structural model*) selanjutnya adalah menguji arah pengaruh serta tingkat signifikansi suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen di setiap jalur pengaruh. Uji ini dilakukan melalui proses kalkulasi *bootstrapping* yang menghasilkan nilai

original sample, nilai *t-statistics,* dan *p- values* terhadap nilai estimasi koefisien jalur *(path coefficients).* Variabel-variabel yang memiliki nilai *original sample* positif menunjukkan adanya pengaruh positif antar variabel tersebut. Sebaliknya, *original sample* yang bernilai negatif menunjukkan adanya pengaruh negatif. Selanjutnya, untuk nilai *t-statistics* digunakan untuk melihat hipotesis yang diajukan pada model penelitian ini dapat diterima ataupun ditolak. Signifikansi hipotesis ditentukan dengan membandingkan nilai t-statistic dengan t-tabel, apabila nilai *t-statistic* lebih besar dibandingkan dengan nilai *t-tabel*, berarti hipotesis diterima. Penelitian ini menggunakan tingkat keyakinan (*alpha*) 95% maka syarat hipotesis diterima yaitu nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96.

Menurut Hair. *et al.* (2022), pengujian hipotesis pada metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan mempertimbangkan secara simultan nilai t-statistic dan p-value. Pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0{,}05$) dengan pengujian dua arah (two-tailed test) dan tingkat kepercayaan 95%, hipotesis dinyatakan didukung (diterima) apabila memiliki nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Sebaliknya, apabila nilai t-statistic ≤ 1,96 atau p-value ≥ 0,05, maka hipotesis dinyatakan tidak didukung (ditolak).

Meskipun taraf signifikansi 5% merupakan konvensi paling umum digunakan, tetapi taraf signifikansi 10% juga dapat diterima khususnya pada studi dengan sampel terbatas, penelitian pendahuluan, dan studi eksploratori. Literatur metodologi terbaru menegaskan bahwa keputusan pemilihan tingkat signifikansi harus berdsarkan pada justifikasi ilmiah dan karakteristik penelitian, bukan semata-mata mengikuti konvensi signifikansi 5%. Sehingga level signifikansi sebesar 10% dapat diterima dan digunakan dalam penelitian ilmiah. Bahkan dalam penelitian ilmu ekonomi, manajemen, dan ilmu sosial sering digunakan berdasarkan pada beberapa referensi. Pertama, Wulff & Taylor (2024). Di dalam penelitian tersebut, Wulff dan Taylor membantah bahwa level siginikansi harus 5% berdasrkan pada konvensi yang berlaku.

Referensi ke dua yang digunakan adalah penelitian Miller J &Urich (2019) yang menyatakan bahwa pemilihan alpha seharusnya bergantung pada konteks penelitian, bukan mengikti aturan baku atau konvensi yang menyatakan nilai alpha harus 5%. Kemudian Kim J.H dan Choi (2019) dalam jurnal yang berjudul *Choosing the Level of Significance: A Decision-Theoritic Approach.Abacus*. Choi mengatakan, *level of significance* ditentukan berdasarkan karakteristik penelitian. Olsson-Collentine, A., van Assen, M. A. L. M., & Hartgerink, C. H. J. (2019). *The Prevalence of Marginally Significant Results in Psychology Over Time.* Psychological Science. Penelitian terhadap lebih dari 44.000 artikel menunjukkan bahwa hasil dengan $0{,}05 < p \leq 0{,}10$ sering dilaporkan sebagai *marginally significant*. Ini menunjukkan bahwa penggunaan batas 10% memang merupakan praktik yang dikenal dalam literatur ilmiah, meskipun biasanya disebut sebagai *marginal significance*. Menurut Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dalam bukunya di* edisi ke-2 dan ke-3 dapat disimpulkan bahwa dalam PLS-SEM, Hair dkk. menjelaskan bahwa pengujian hipotesis dapat menggunakan tingkat signifikansi 1%, 5%, maupun 10%, tergantung tujuan penelitian dan tingkat keyakinan yang diinginkan. Sehingga dalam penelitian ini, jika nilai signifikansi atau *alpha* di atas 0,5 maka keputusan dianggap signifikan.

1. Uji Hipotesis Langsung

Berdasarkan model penelitian UTAUT yang digunakan untuk menganalisis penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam layanan klaim JHT di wilayah DKI Jakarta, berikut adalah hasil uji hubungan langsung yang diuji:

Tabel 5. Hasil uji hipotesis langsung

Hubungan	Koefisien (β)	t-statistik	p-value	Keputusan
PE → BI	0.46	4.67	0.000	Signifikan
EE → BI	0.13	1.69	0.090	Signifikan
SI → BI	0.20	2.87	0.000	Signifikan
HB → BI	0.23	2.65	0.010	Signifikan
BI → UB	0.41	5.12	0.000	Signifikan
FC → UB	0.42	6.16	0.000	Signifikan

Kriteria : t-statistik > 1,96 dan p value <0,05 atau value <0.10

2. Interpretasi per Hipotesis

a. *Performance Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention*

Nilai koefisien jalur sebesar 0,46 dengan t-statistik 4,67 dan p-value 0,000 menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Artinya, semakin besar keyakinan peserta bahwa aplikasi JMO mampu mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efektivitas proses klaim JHT, maka semakin tinggi niat peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil ini mendukung teori UTAUT yang menyatakan bahwa *Performance Expectancy* merupakan determinan utama niat penggunaan teknologi. Dalam konteks JMO, peserta akan terdorong menggunakan aplikasi apabila mereka merasakan manfaat nyata dibandingkan datang langsung ke kantor cabang.

b. *Effort Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention*

Nilai koefisien sebesar 0,13 dengan t-statistik 1,69 dan p-value 0,090 menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hal ini berdasarkan pada referensi Wulff&Taylor yang menyatakan bahwa batas signifikansi sampai dengan 10%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan JMO merupakan salah satu faktor utama yang menentukan niat penggunaan aplikasi. Latar belakang pengguna JMO yang bervariasi merupakan salah satu faktor *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan. Tidak semua peserta cukup familiar dengan penggunaan aplikasi digital sehingga kemudahan penggunaan dianggap sebagai sesuatu yang menjadi faktor pembeda. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian adopsi mobile banking dan aplikasi digital yang menemukan bahwa setelah pengguna terbiasa menggunakan teknologi, faktor kemudahan adalah hal yang dipertimbangkan. Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian dari Venkatesh, Thong dan Xu (2012) yang berjudul *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Dalam penelitian tersebut, *Effort Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention*.

c. *Social Influence* berpengaruh pada *Behavioral Intention*

Dengan nilai koefisien sebesar 0,20 dengan t-statistik 2,87 dan p-value 0,000 menunjukkan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hal tersebut menunjukkan bahwa, rekomendasi dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun petugas BPJS Ketenagakerjaan mampu meningkatkan niat peserta untuk menggunakan JMO dalam proses klaim JHT. Dalam konteks layanan publik berbasis digital,

dukungan sosial sering kali membantu mengurangi ketidakpastian pengguna terhadap teknologi baru.

d. Habit berpengaruh pada *Behavioral Intention*

Dengan nilai koefisien sebesar 0,23 dengan t-statistik 2,65 dan p-value 0,010 menunjukkan bahwa *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Artinya, semakin terbiasa peserta menggunakan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menggunakan JMO ketika mengajukan klaim JHT. Temuan ini mendukung pengembangan UTAUT2 yang menempatkan *Habit* sebagai faktor penting dalam mendorong niat penggunaan teknologi.

e. *Behavioral Intention* berpengaruh pada *Use Behavior*

Dengan nilai koefisien sebesar 0,41 dengan t-statistik 5,12 dan p-value 0,000 menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Artinya, semakin kuat niat peserta untuk menggunakan JMO, maka semakin tinggi pula penggunaan aktual aplikasi tersebut dalam proses klaim JHT. Hasil ini sejalan dengan yang dikemukakan dalam teori UTAUT, yaitu bahwa niat penggunaan merupakan prediktor utama perilaku penggunaan aktual.

f. *Facilitating Conditions* berpengaruh pada *Use Behavior*

Dengan nilai koefisien sebesar 0,42 dengan t-statistik 6,16 dan p-value 0,000 menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Koefisien ini merupakan yang terbesar terhadap *Use Behavior*. Artinya tersedianya gawai, internet yang memadai, petunjuk penggunaan, bantuan sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan, dan dukungan lain akan meningkatkan penggunaan aktual aplikasi JMO. Hasil ini sangat relevan dengan kondisi implementasi JMO yang ditujukan untuk mengurangi antrean layanan fisik kantor cabang dan memperluas penggunaan layanan digital.

g. Kesimpulan Uji Pengaruh Langsung

Berdasarkan hasil pengujian jalur langsung, terdapat lima hubungan yang signifikan dan satu hubungan yang tidak signifikan. Variabel yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan JMO adalah:

1. *Performance Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention* ($\beta = 0,46$)
2. Habit berpengaruh pada *Behavioral Intention* ($\beta = 0,23$)
3. *Social Influence* berpengaruh pada *Behavioral Intention* ($\beta = 0,20$)
4. Behavioral Intention berpengaruh pada *Use Behavior* ($\beta = 0,41$)
5. *Facilitating Conditions* berpengaruh pada *Use Behavior* ($\beta = 0,42$)
6. *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* ($\beta = 0,13$; $p = 0,090$).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan JMO untuk layanan klaim JHT lebih banyak dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan (*Performance Expectancy*), ketersediaan fasilitas pendukung (*Facilitating Conditions*), kebiasaan menggunakan teknologi digital (*Habit*), dan dukungan sosial (*Social Influence*) dibandingkan oleh persepsi kemudahan penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan penggunaan JMO sebaiknya difokuskan pada peningkatan manfaat layanan, penguatan infrastruktur pendukung, sosialisasi, serta pembentukan kebiasaan penggunaan layanan digital di kalangan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

3. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pada penelitian ini, pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui apakah *Behavioral Intention* (BI) mampu memediasi hubungan antara *Effort Expectancy* (EE), *Habit* (HB), *Performance Expectancy* (PE), dan *Social Influence* (SI) terhadap *Use Behavior* (UB), sebagaimana terlihat dalam Tabel berikut :

Tabel 6. Hasil uji pengaruh tidak langsung

Hubungan Tidak Langsung	Koefisien (β)	t-statistik	p-value	Keputusan
EE → BI → UB	0.05	1.51	0.13	Tidak Signifikan
HB → BI → UB	0.10	2.34	0.02	Signifikan
PE → BI → UB	0.19	3.43	0.00	Signifikan
SI → BI → UB	0.08	2.55	0.01	Signifikan

Sumber: Data Primer (Data Diolah 2026)

a. *Effort Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian menunjukkan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,05 dengan t-statistik 1,51 dan p-value 0,13. Karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 maka pengaruh tidak langsung tersebut tidak signifikan. Dengan demikian *Behavioral Intention* tidak mampu memediasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior*. Hasil ini konsisten dengan pengujian langsung sebelumnya yang menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Artinya persepsi kemudahan penggunaan aplikasi JMO belum menjadi faktor yang cukup kuat untuk mendorong niat maupun penggunaan aktual aplikasi. Sehingga didapatkan kesimpulan Hipotesis mediasi EE → BI → UB ditolak.

b. Habit berpengaruh pada *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Berdasarkan tabel 4.16, hasil pengujian menunjukkan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,10 dengan t-statistik 2,34 dan p-value 0,02. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Behavioral Intention mampu memediasi pengaruh Habit terhadap Use Behavior secara signifikan. Artinya semakin tinggi kebiasaan peserta dalam menggunakan teknologi digital, maka semakin tinggi niat mereka menggunakan JMO, yang selanjutnya meningkatkan penggunaan aktual aplikasi JMO dalam layanan klaim Jaminan Hari Tua. Temuan ini mendukung konsep UTAUT2 yang menempatkan Habit sebagai faktor penting dalam pembentukan perilaku penggunaan teknologi. Sehingga Hipotesis mediasi HB → BI → UB diterima.

c. *Performance Expectancy* berpengaruh pada *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

Hasil pengujian menunjukkan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,19 dengan t-statistik 3,43 dan p-value 0,00. Pengaruh ini merupakan pengaruh tidak langsung terbesar di antara seluruh jalur mediasi yang diuji. Artinya semakin besar manfaat yang dirasakan peserta dari penggunaan JMO, semakin tinggi niat mereka menggunakan aplikasi tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan penggunaan aktual JMO untuk layanan klaim JHT. Temuan ini memperkuat teori UTAUT yang menyatakan bahwa *Performance Expectancy* merupakan determinan utama penerimaan teknologi. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, peserta akan lebih terdorong menggunakan JMO apabila mereka merasakan manfaat nyata seperti proses klaim yang lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan layanan tatap muka di kantor cabang. Sehingga Hipotesis mediasi PE → BI → UB diterima.

d. *Social Influence → Behavioral Intention → Use Behavior*

Hasil pengujian menunjukkan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,08 dengan t-statistik 2,55 dan p-value 0,01. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Behavioral Intention secara signifikan memediasi pengaruh Social Influence terhadap *Use Behavior*. Artinya dukungan, rekomendasi, dan dorongan dari lingkungan sosial seperti keluarga, teman, rekan kerja, maupun petugas BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan niat penggunaan JMO yang kemudian mendorong penggunaan aktual aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dan edukasi kepada peserta masih menjadi instrumen penting dalam meningkatkan penggunaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Sehingga Hipotesis mediasi SI → BI → UB diterima.

Berdasarkan hasil pengujian *Specific Indirect Effects* diperoleh bahwa *Behavioral Intention* terbukti memediasi pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* (β = 0,10; p = 0,02). Kemudian *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior* (β = 0,19; p = 0,00) dan *Social Influence* terhadap *Use Behavior* (β = 0,08; p = 0,01). Namun *Behavioral Intention* tidak mampu memediasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* (β = 0,05; p = 0,13).

Dengan demikian, *Performance Expectancy* merupakan faktor tidak langsung yang paling kuat mempengaruhi penggunaan JMO melalui *Behavioral Intention*, diikuti oleh *Habit* dan *Social Influence*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan JMO lebih efektif dilakukan melalui peningkatan manfaat yang dirasakan peserta, pembentukan kebiasaan penggunaan layanan digital, dan penguatan pengaruh sosial dibandingkan hanya berfokus pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan menggunakan model UTAUT. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar hubungan yang diajukan dalam model penelitian terbukti signifikan, kecuali pengaruh *Effort Expectancy* terhadap Behavioral Intention.

Temuan pertama menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (β = 0,46; p < 0,001). Selain itu, *Performance Expectancy* juga memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* (β = 0,19; p < 0,001). Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna merupakan faktor terpenting dalam mendorong penggunaan aplikasi JMO. Peserta BPJS Ketenagakerjaan akan terdorong menggunakan aplikasi apabila mereka meyakini bahwa aplikasi tersebut mampu mempercepat proses klaim, mengurangi biaya dan waktu perjalanan, serta memberikan layanan yang lebih praktis dibandingkan prosedur konvensional.

Temuan kedua menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (β = 0,13; p = 0,09). Pengaruh tidak langsung melalui *Behavioral Intention* juga tidak signifikan (β = 0,05; p = 0,13). Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan bukan lagi faktor utama yang menentukan niat penggunaan JMO. Kondisi ini dapat dijelaskan oleh semakin tingginya tingkat literasi digital masyarakat, khususnya pengguna *smartphone*, sehingga kemudahan penggunaan aplikasi dianggap sebagai standar minimum yang harus dimiliki oleh setiap aplikasi layanan publik.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (β = 0,23; p = 0,01) serta memiliki pengaruh tidak langsung yang

signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* (β = 0,10; p = 0,02). Hal ini menunjukkan bahwa peserta yang telah terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam aktivitas sehari-hari cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk menggunakan JMO. Dengan kata lain, penggunaan aplikasi digital telah menjadi bagian dari rutinitas masyarakat sehingga mempermudah penerimaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Temuan keempat menunjukkan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (β = 0,20; p < 0,01) dan juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* (β = 0,08; p = 0,01). Hasil ini menunjukkan bahwa rekomendasi dan dorongan dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun petugas BPJS Ketenagakerjaan berperan dalam meningkatkan niat penggunaan JMO. Dalam konteks layanan digital pemerintah, pengaruh sosial masih menjadi instrumen penting untuk meningkatkan tingkat adopsi teknologi.

Temuan kelima menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (β = 0,41; p < 0,001). Hasil ini konsisten dengan teori UTAUT yang menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama penggunaan aktual teknologi. Semakin tinggi keinginan peserta untuk menggunakan JMO, semakin besar kemungkinan mereka benar-benar menggunakan aplikasi tersebut dalam proses klaim JHT.

Temuan keenam menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (β = 0,42; p < 0,001). Bahkan pengaruh ini sedikit lebih besar dibandingkan pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*. Hasil ini menunjukkan bahwa tersedianya sarana pendukung seperti smartphone yang memadai, akses internet yang stabil, bantuan teknis, serta dukungan layanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan aktual aplikasi JMO.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa P*erformance Expectancy* merupakan determinan utama *Behavioral Intention*, sedangkan *Facilitating Conditions* merupakan determinan utama *Use Behavior*. Selain itu, *Behavioral Intention* terbukti menjadi mediator yang menjembatani pengaruh *Performance Expectancy*, *Habit*, dan *Social Influence* terhadap penggunaan aktual aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS terhadap data yang diperoleh dari 120 responden pengguna JMO, diperoleh sejumlah temuan penting sebagai berikut. Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (β = 0,46; p < 0,001), yang berarti peserta akan terdorong menggunakan aplikasi apabila mereka merasa JMO mempercepat klaim JHT, menghemat waktu, mengurangi antrean, dan memberikan manfaat nyata dibanding layanan kantor cabang. Effort Expectancy tidak berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (β = 0,13; p = 0,09), yang mengindikasikan bahwa kemudahan aplikasi sudah dianggap sebagai standar minimum dan peserta lebih memperhatikan manfaat dan hasil layanan. Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (β = 0,20; p < 0,01), yang menunjukkan bahwa dorongan dari petugas BPJS, perusahaan, keluarga, atau rekan kerja masih berperan penting dalam membentuk niat peserta menggunakan aplikasi. Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (β = 0,23; p = 0,01), yang berarti peserta yang terbiasa menggunakan aplikasi digital lebih mudah menerima JMO sebagai kanal klaim JHT. Behavioral Intention berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Use Behavior (β = 0,41; p < 0,001), yang mendukung teori UTAUT bahwa niat penggunaan merupakan prediktor utama perilaku penggunaan aktual. Facilitating Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior (β = 0,42; p < 0,001), yang menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya, infrastruktur, dan dukungan teknis menentukan penggunaan aktual teknologi.

Secara umum, hasil penelitian ini memperkuat teori UTAUT dan UTAUT2. Faktor yang paling konsisten mendukung teori dan riset terdahulu adalah Performance Expectancy, Facilitating Conditions, Behavioral Intention, Social Influence, dan Habit. Satu-satunya temuan yang tidak mendukung teori awal UTAUT adalah Effort Expectancy, karena pengaruhnya terhadap Behavioral Intention tidak signifikan. Dengan demikian, penggunaan JMO dalam klaim JHT lebih ditentukan oleh manfaat nyata aplikasi, dukungan fasilitas, kebiasaan digital, pengaruh sosial, dan niat penggunaan, bukan terutama oleh persepsi kemudahan penggunaan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk: (1) memperluas cakupan geografis penelitian di luar DKI Jakarta untuk meningkatkan generalisasi temuan; (2) menambahkan variabel lain seperti trust, perceived risk, dan digital literacy untuk memperkaya model; (3) menggunakan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna; serta (4) melakukan studi longitudinal untuk memahami perubahan perilaku adopsi teknologi seiring waktu.

REFERENSI

AbuShanab, E., & Pearson, J. M. (2007). Internet banking in Jordan: The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. *Journal of Systems and Information Technology*, *9*(1), 78–97. https://doi.org/10.1108/13287260710817700

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, *37*(3), 99–110. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002

Alshehri, M., Drew, S., & Alhussain, T. (2012). The effects of website quality on adoption of e-government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. *ACIS 2012 Proceedings*. https://aisel.aisnet.org/acis2012/24

Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, *50*, 418–430. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Hair, J. F., Jr., *et al.* (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using SmartPLS 4*. Cham: Springer Nature.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.

Hidayat, A., *et al.* (2025). Adopsi teknologi aplikasi Blu by BCA Digital menggunakan UTAUT. *Jurnal Kajian FinTech dan Perbankan Digital*, 3(1), 50-65.

Ikhsan, M., & Sunaryo, S. (2020). Analisis implementasi layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(2), 120-135.

Informatika, K. K. dan, & Center, K. I. (2021). *Status literasi digital di Indonesia 2021*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Jaradat, M. I. R. M., & Al Rababaa, M. S. (2013). Assessing key factor that influence on the acceptance of mobile commerce based on modified UTAUT. *International Journal of Business and Management*, 8(23), 102–112.

Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. K. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *MIS Quarterly*, 31(4), 705–737.

Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on mobile banking adoption: The role of age and mobile technology familiarity. *Computers in Human Behavior*, 61, 480-489.

Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *Computers in Human Behavior*, 34, 1–13.

Nilakurnia, D., Syah, T. Y. R., & Nugroho, R. (2023). *Transformasi Layanan Digital BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.

Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.

Purwanto, A., *et al.* (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kontinuitas penggunaan aplikasi layanan publik aktif oleh masyarakat. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 11(3), 390-412.

Reepu, R., & Arora, S. (2022). Perceived risk and technology adoption in digital financial services. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(3), 215–228.

Rita, N., & Fitria, S. (2021). Faktor UTAUT dan Trust pada pengguna BNI Mobile Banking untuk Pekerja Migran Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Perbankan*, 5(2), 112-127.

Rivai, B. (2014). Penerimaan dan penggunaan e-learning (Be Smart) di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 22(2), 145–152.

Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.

Sharma, S., *et al.* (2020). Job status and technology adoption: Evaluating the utilization of digital administrative platforms across formal and informal sectors. *Technology in Society*, 62, 101314.

Sofyan, Y., & Kurniawan, A. (2011). *Generasi Kedua Metode Statistika: Structural Equation Modeling berbasis PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-2). Bandung: Alfabeta.

Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual acceptance of e-government services: Evidence from active users in Indonesia. *International Journal of Electronic Government Research*, 11(2), 16-33.

Syah, T. Y. R., Nugroho, R., & Pratama, R. (2022). Determinants of digital payment adoption in Indonesia: A technology acceptance perspective. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(5), 183–192.

Tan, P. J. B. (2013). Applying the UTAUT model to understand factors affecting the use of information technology in an educational context. *International Journal of Education and Development using ICT*, 9(3), 80-97.

Thwala, W. D., *et al.* (2016). Adoption and barriers of mobile applications among informal construction workers. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 8(5), 14-25.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328-376.

Wicaksono, A. (2022). Efisiensi dan transparansi tata kelola data jaminan sosial melalui digitalisasi kanal layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan Sosial*, 4(2), 85-98.

Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443–488.

Yoon, C., & Lim, D. (2020). An empirical study on gender differences in mobile application acceptance and trust behavior. *International Journal of Mobile Communications*, 18(3), 295-314.

Zhao, L., & Khaliq, A. (2024). Data privacy regulations and compliance challenges in national public digital service management. *Computer Law & Security Review*, 52, 105910.