

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 Mei 2024



Muhammad Vairuz Muntadzori

NIM. 191430106

ABSTRAK

Nama : Muhammad Vairuz Muntadzori, NIM : 191430106, Judul Skripsi : "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* DALAM PENCAIRAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SERANG".

JMO (*Jamsostek Mobile*) adalah sebuah layanan digital dimana nasabah BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan layanan-layanan melalui handphone masing-masing. JMO juga memberikan fitur-fitur yang dapat dipilih seperti cek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencairan jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. JMO sendiri digunakan oleh para nasabah dari BPJS Ketenagakerjaan dimana BPJS Ketenagakerjaan adalah Lembaga hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi yang diakibatkan oleh resiko pekerjaan.

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1. Bagaimana solusi agar konsumen lebih mengetahui cara pencairan program BPJS Ketenagakerjaan melewati aplikasi *Jamsostek Mobile* ?, 2. Bagaimana dengan konsumen yang susah sinyal ataupun terhambat oleh internet yang tidak ada ?.

Sedangkan tujuan penelitian ini yaitu 1. Untuk mengetahui cara menggunakan aplikasi *jamsostek mobile* lebih tepatnya saat pencairan, dan 2. Solusi agar konsumen yang terkendala oleh sinyal bisa lebih efektif untuk penggunaan aplikasi *jamsostek mobile*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikembangkan menggunakan metode deskriptif. Data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi, data sekunder didapatkan melalui buku-buku, jurnal, dan sumber lainnya.

Dengan adanya aplikasi *jamsostek mobile* ini sangat membantu para konsumen BPJS Ketenagakerjaan, dengan adanya inovasi ataupun sosialisasi tambah akan menambah kepuasan konsumen dalam mengikuti program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan. Karna dari hasil yang peneliti temukan masih banyak konsumen diluar sana yang gagap teknologi maupun kurangnya informasi-informasi tentang aplikasi *jamsostek mobile*.

Kata Kunci : *Jamsostek Mobile (JMO)*, *Konsumen*, *Pencairan*, *Gagap teknologi (Gaptex)*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 telp.0254 – 2000323 Fax.0254 – 200022

Nomor	:Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	:1(satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Perihal	: Usulan Munaqasyah	Bisnis Islam UIN SMH
		Banten
	a.n. Muhammad Vairuz Muntadzori	Di
	NIM.191430106	Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Muhammad Vairuz Muntadzori, NIM. 191430106** dengan judul Skripsi “**ANALISI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE DALAM PENCAIRAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SERANG**” diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 18 Mei 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Muhammad Fadli Azim, S.Si., M.Si
NIP. 198705312019031010

PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE DALAM PENCAIRAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SERANG

Oleh:

Muhammad Vairuz Muntadzori

NIM.191430106

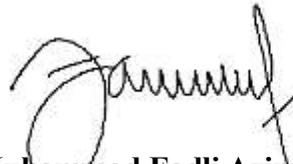
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Dosen Pembimbing II



Muhammad Fadli Azim, S.Si., M.Si.
NIP. 198705312019031010

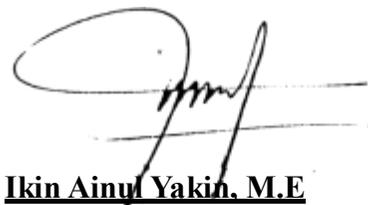
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam



Prof. Dr.Hj. NihavatulMasykuroh.M.Si
NIP.196402121991032003

KetuaJurusan
Asuransi Syariah



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Muhammad Vairuz Muntadzori, NIM : 191430106 dengan judul Skripsi “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Jamsostek Mobile Dalam Pencairan Program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 28/05/2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

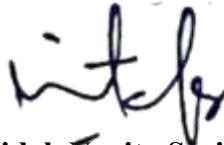
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

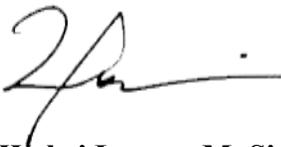
Sekretaris Merangkap Anggota,



Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

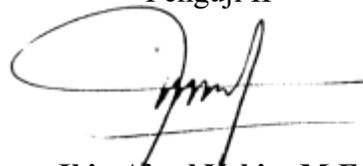
Anggota-anggota,

Penguji I



Wahri Irawan, M. Si
NIDN. 2005059602

Penguji II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Dosen Pembimbing II



Muhammad Fadli Azim, S.Si., M.Si
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan beribu-ribu nikmat kepada saya salah satunya yaitu nikmat yang sedang saya jalani yaitu dapat menjalankan pendidikan di perguruan tinggi hingga sampai saat ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung saya sampai pada titik ini, pertama saya persembahkan sepenuhnya skripsi ini untuk kedua orang terhebat dan terkuat dalam hidup saya, terimakasih ayahanda H.Emus Mulyadi dan ibunda Hj. Siti Nikmah yang selalu mendukung untuk menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

selanjutnya saya persembahkan skripsi ini kepada Kekasih saya Sindi Aprilusi Kurniasari yang selalu mensupport dan mendampingi saya dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi ini, saya persembahkan juga kepada kawan-kawan saya, baik yang berada satu organisasi dengan saya ataupun kawan kawan saya selama melaksanakan pendidikan di perguruan tinggi.

Skripsi ini adalah salah satu bukti tanggung jawab saya dalam menjalankan amanah yang sedang saya jalani, yaitu tanggung jawab secara akademik. Semoga dengan selesai nya tanggung jawab ini saya dapat menjalankan dengan baik setiap tanggung jawab yang akan ada dikemudian hari sebagaimana saya selesaikan nya tanggung jawab ini.

MOTTO

“Don't watch the clock, do what it does. Keep going”

(Jangan melihat jam, lakukan apa yang dilakukan jam. Terus berjalan.)

“ Surga itu tak penting, Fokuskan dirimu itu kepada tuhan”

- Emha Ainun Nadjib -

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Vairuz Muntadzori adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 11 Juli 2001, di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Penulis merupakan anak ke-2 dari 4 bersaudara dari pasangan Emus Mulyadi dan Siti Nikmah. Pertama kali penulis menempuh pendidikan formal penulis mulai dari SDN Banjar Sari 5 Kota Serang pada 2007 – 2011, penulis melanjutkan jenjang SMP di Pondok Pesantren Manahijussadat Rangkas Bitung, pada saat duduk di kelas 10 penulis pindah ke MA turus berlokasi di dekat Terminal Kadubanen, Pandeglang. Dan tamat pada tahun 2019. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sedikit pengalaman penulis dapatkan selama berkuliah yaitu mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) dan alhamdulillah juga pada saat penulis menginjak semester 7 penulis di amanatkan menjadi sekretaris umum Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat (Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam) atau yang sering kita dengar yaitu HMI Komisariat FASEI.

Dengan ketekunan, dan motivasi yang kuat untuk terus berusaha dan penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, semoga dapat berguna bagi nusa bangsa.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi dengan judul **”Analisi Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Jamsostek *Mobile* Dalam Pencairan Program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang”**

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Segala puji syukur selalu senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat, nikmat jasmani dan rohani, karunia yang berlimpa serta kebahagiaan yang selalu mengiringi. Alhamdulillah berkat pertolongannya pulalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Jamsostek Mobile Dalam Pencairan Program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang"**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. K.H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Pof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E Ketua Jurusan Asuransi Syariah dan bapak Wahri Irawan, M.Si Sekretaris Jurusan
4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, arahan, ilmu yang bermanfaat, serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muhamad Fadli Azim, S.Si.,M.Si sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, arahan, ilmu yang bermanfaat, serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Wazin, M.SI yang sudah saya anggap sebagai bapak akademik saya dan sudah meluangkan waktu untuk terus memotivasi dan mengarahkan saya untuk terus belajar dan berjuang.

7. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi.
8. Bapak, Ibu, dan Adik, dan Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya secara moril ataupun materil.
9. Kepada Sindi Aprilusi Kurniasari selaku kekasih saya tercinta yang telah banyak membantu serta memberikan motivasi dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada Hilmy, Hanif, Ruli, dan Tamam selaku sahabat yang selalu memberikan tempat, doa, motivasi, serta sedikit banyaknya materil yang mereka beri ke saya.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat penulis masih tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang. 18 Mei 2024

Penulis

Muhammad Vairuz Muntadzori
NIM 191430106

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Fokus Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Metode Penelitian	11
I. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kepuasan Konsumen	15
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	15
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	21
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
4. Loyalitas Konsumen	28

5. Hubungan Loyalitas Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
6. Manfaat Kepuasan Konsumen	41
7. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam	44
B. Jamsostek <i>Mobile</i>	51
A. Definisi Jamsostek <i>Mobile</i>	51
BAB III GAMBARAN UMUM BPJS KETENAGAKERJAAN.....	55
A. BPJS Ketenagakerjaan.....	55
1. Sejarah berdirinya BPJS Ketenagakerjaan.....	55
2. Visi – Misi BPJS Ketenagakerjaan	58
3. Program – Program BPJS Ketenagakerjaan	59
4. Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan.....	61
5. Landasan Hukum BPJS Ketenagakerjaan	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Deskripsi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencairan Program BPJS Ketenagakerjaan.....	65
B. Hasil Wawancara	67
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80