

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Asuransi Syariah Falkutas 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 dikemudian 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 September 2025



RUHILYA ELSHAFARIN

NIM. 211430029

ABSTRAK

Nama: Ruhilya Elshafarin, NIM: 211430029, Judul Skripsi: “*Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon*”.

Latar belakang penelitian ini adalah adanya kendala teknis dan non-teknis pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang memengaruhi kecepatan, keakuratan data, serta transparansi proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penggunaan aplikasi JMO berpengaruh terhadap efektivitas klaim JHT, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang dialami peserta.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu: 1) Apakah penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim Jaminan Hari Tua (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk Mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (X) terhadap efektivitas klaim Jaminan Hari Tua (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji t, koefisien determinasi, dan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi JMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim JHT. Nilai thitung sebesar 6,332 lebih besar dari ttabel 1,984 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), serta nilai koefisien determinasi sebesar 29%. Temuan ini mengindikasikan bahwa JMO mampu meningkatkan efektivitas layanan klaim, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan akses data dan respons pengaduan yang kurang cepat.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi melalui JMO merupakan strategi efektif dalam mendukung percepatan dan transparansi klaim JHT, khususnya di wilayah industri seperti Cilegon. Rekomendasi yang diberikan antara lain peningkatan fitur keamanan, penyederhanaan navigasi aplikasi, serta optimalisasi layanan pengaduan untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Kata Kunci: Jamsostek Mobile, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Efektivitas Layanan



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang banten

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) eksemplar **Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam**
Perihal : **Usulan Munaqasyah UIN SMH Banten**
a.n. Ruhilya Elshafarin di - Serang
NIM. 211430029

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ruhilya Elshafarin, NIM: 211430029** dengan judul Skripsi "*Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)*", telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak/ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 18 September 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

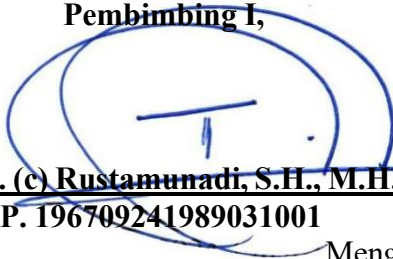
**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE
TERHADAP EFEKTIVITAS KLAIM JAMINAN HARI TUA
(STUDI KASUS PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
CILEGON)**

Oleh:

RUHILYA ELSHAFARIN
NIM: 211430029

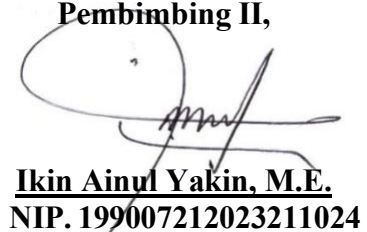
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ruhilya Elshafarin, NIM: 211430029 yang berjudul: “*Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 September 2025, 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



Dr. Dede Sudirja,

NIP. 197705152008011016

Sekretaris Merangkap

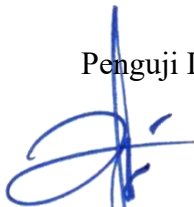


M. Zulvan Aulia,

NIP. 199502212025051003

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Fitri Raya, M.Ek

NIP. 198808102019032010

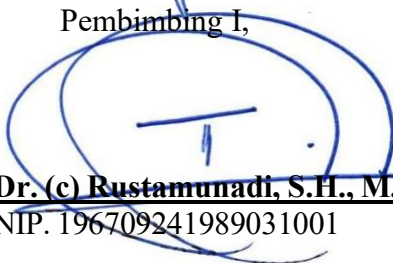
Penguji II,



Elsa, S.E., M.Ak

NIP. 198510062019032011

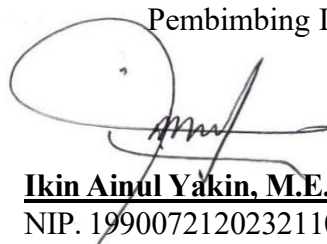
Pembimbing I,



Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H.

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E.

NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin dengan Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat kepada saya salah satu nikmat, rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan juga kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses perjalanan saya, karena berkat doa dan dukungan dari mereka saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tua saya yang hebat, tercinta dan tersayang, yang menjadi ibu sekaligus ayah untuk saya. Ibu sebagai surga dan dunia saya. Terimakasih sudah mendampingi saya hingga selesai kuliah dan bisa berada dititik ini. Terimakasih sudah kuat menjadi ibu sekaligus ayah untuk saya, kaka dan adik. Terimakasih Ayahanda Cecep Supriatna dan Ibunda Susiati, atas semua perjuangan dan pengorbanan tulus dalam mengusahakan perjalanan dan pencapaian hidup saya keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan Ampunilah dosa-dosa mereka, Berilah kasih sayang pada mereka, Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi diriku di waktu kecil...Aamiin.

Terimakasih untuk Saudaraku, Tete Ipar, Sahabat seperjuangan dan Teman dalam segala hal yang selalu menemani masa perkuliahan saya, Isra Rahma Agustin, Riska Putri, Lufi nahari, Naimah, dan M. Ponco Wahyuanto yang telah menemani dalam segala situasi dan memberikan begitu banyak semangat untuk pantang menyerah. Kalian semua adalah manusia-manusia hebat yang pernah saya temui disepanjang perjalanan hidup saya. Semoga setelah ini kebahagiaan akan terus menghampiri kalian semua dan semoga setelah ini kalian akan menggapai semua angan dan cita – cita dengan kemudahan dan keberkahan dari Allah SWT, Aamiin. Dan yang terakhir kepada diri sendiri, Ruhilya Elshafarin Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Terimakasih sudah kuat sampai akhir.....

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Qs. Al-Insyirah 94:6)

RIWAYAT HIDUP

Saya Ruhilya Elshafarin, Saya lahir di Serang 08 April tahun 2003, anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Cecep Supriatna dan Ibu Susiati. Bertempat tinggal di Bumi Ciruas Permai 1 Blok A 12 No. 18 RT 18/ RW 04, Desa Ranjeng, Kec. Ciruas, Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Ciruas 04 lulus pada tahun 2015, MTSN 1 Kabupaten Serang lulus pada tahun 2018, dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Kota Serang lulus pada tahun 2021, kemudian melanjutkan Studi Strata -1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya telah menyelesaikan skripsi dengan judul “***Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)***”.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “***Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)***”.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak. Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Fitri Raya, M.Ek selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H. sebagai Dosen Pembimbing I, dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi.

5. Bapak Havid Risyanto, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
6. Bapak Afriwan Mahendra sebagai pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon, serta Ibu Amalia Endah Pratiwi Penata Pengendalian Operasional, Bapak Dwi Mediansyah, Ibu Ernawati Solikhah, Bapak Fernando Oktavian Cahyanto Account representative kepesertaan, Ibu Hanifah Imanina Irbah Petugas Administrasi dan Bapak Furiandanu Setyo Prakoso sebagai Penata Madya Pelayanan selaku pegawai bagian pelayanan di perusahaan tersebut yang telah banyak memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan support, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada diri saya sendiri, Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih telah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih sudah kuat sampai akhir. Terimakasih sudah yakin kalau kamu mampu menyelesaikan skripsi inidan meraih gelar yang sudah diusahakan selama ini. Segala proses yang telah dilalui dalam menyelesaikan skripsi ini bukan semata tentang tugas akademik, tetapi tentang ketekunan, pengorbanan, dan harapan yang terus dijaga dalam diam. Di balik lembar demi lembar yang tersusun, ada letih yang

dipendam, ada rindu yang ditahan, dan ada doa yang tak pernah putus dari kedua orang tua.

Mengingat penulis masih dalam 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.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 18 September 2025

Penulis

RUHILYA ELSHAFARIN

NIM. 211430029

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran	11

H. Sistematika Penulisan.....	13
-------------------------------	----

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	15
B. Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).....	16
C. Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua	21
D. Penelitian Terdahulu.....	26
E. Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian	32
C. Operasional Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
G. Uji Asumsi Klasik	38
H. Uji Regresi Linear Sederhana.....	39
I. Uji Hipotesis.....	40
J. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya BPJS Ketenagakerjaan.....	45
B. Profil Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan	49
C. Logo BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.....	49

D. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	51
E. Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
F. Nilai Budaya BPJS ketenagakerjaan	57
G. Karakteristik Responden	58
H. Uji Statistik Deskriptif.....	61
I. Hasil Penelitian Uji Instrumen	74
J. Hasil Penelitian Uji Asumsi klasik.....	78
K. Uji Hipotesis.....	82
L. Uji Regresi Linear Sederhana.....	85
M. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	50
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	52
Gambar 4. 3 Histogram.....	79
Gambar 4. 4 Grafik P Plot.....	80
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Permasalahan Layanan Aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Indikator, dan skala pengukuran yang digunakan.....	33
Tabel 3. 2 Waktu Pelaksanaan.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Aplikasi JMO.....	60
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Data Responden Variabel Penggunaan Aplikasi JMO (X).....	61
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Data Responden Efektivitas Klaim JHT (Y).....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Penggunaan Aplikasi JMO (X).....	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Efektivitas Jaminan Hari Tua (Y)	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penggunaan Aplikasi JMO	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Efektivitas Jaminan Hari Tua	77
Tabel 4. 10 Uji Normalitas data dengan Kolmogorov- Smirnov	78
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4. 12 Uji t Penggunaan Aplikasi JMO (X) terhadap Efektivitas Klaim JHT (Y).....	83
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi dan Korelasi	84
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linear Sederhana	85