

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digitalisasi saat ini menunjukkan percepatan yang sangat signifikan, ditandai dengan transformasi di berbagai sektor industri sebagai dampak dari kemajuan teknologi informasi (TI). Fenomena ini merupakan implikasi yang tidak dapat dihindari dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0, yaitu era yang mengedepankan integrasi antara teknologi, otomatisasi, dan pemanfaatan big data dalam berbagai aktivitas operasional. Dinamika tersebut didorong oleh evolusi pola pikir manusia yang semakin inovatif dalam mengembangkan teknologi guna menciptakan kemudahan, efisiensi, serta efektivitas dalam menjalankan aktivitas, baik pada masa sekarang maupun di masa yang akan datang (Purba dkk., 2020).

Tabel 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna Internet (Juta)	Persentase Penetrasi (%)	Pertumbuhan Tahunan (%)
2020	175,4	64,0	8,5
2021	190,0	69,0	8,3
2022	204,7	74,0	2,7
2023	212,9	77,0	4,0
2024	220,0	79,5	3,3

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia APJII (2024)

Berdasarkan data dari APJII (2024), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 220 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sekitar 79 persen dari total penduduk. Fakta tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat Indonesia

semakin terbiasa dengan layanan berbasis daring, baik dalam kegiatan ekonomi, sosial, maupun administrasi publik. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan transformasi digital dalam penyediaan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya keterhubungan digital di masyarakat turut mendorong pemerintah untuk menyesuaikan pola penyelenggaraan layanan publik. Dalam menghadapi perubahan tersebut, pemerintah berupaya mengoptimalkan teknologi informasi guna memperkuat efektivitas dan efisiensi birokrasi melalui penerapan konsep *electronic government (e-government)* (Febriani dan Prathama, 2022). Penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan publik, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta mempercepat transformasi digital layanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk nyata penerapan konsep *e-government* di Indonesia dapat dilihat melalui transformasi digital yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga publik hasil transformasi dari PT Jamsostek (Persero) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Januari 2014 (Agustin dkk., 2021). Sebagai badan hukum publik yang berada di bawah tanggung jawab Presiden, BPJS Ketenagakerjaan memiliki mandat

untuk menyelenggarakan sistem jaminan sosial ketenagakerjaan guna memberikan perlindungan sosial dan ekonomi bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia, baik di sektor formal maupun informal, termasuk tenaga kerja asing yang telah bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya selama enam bulan. Penyelenggaraan perlindungan tersebut diwujudkan melalui lima program utama, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Setiap program dirancang untuk memberikan jaminan sosial dan perlindungan ekonomi bagi pekerja terhadap berbagai risiko selama masa kerja maupun setelahnya.

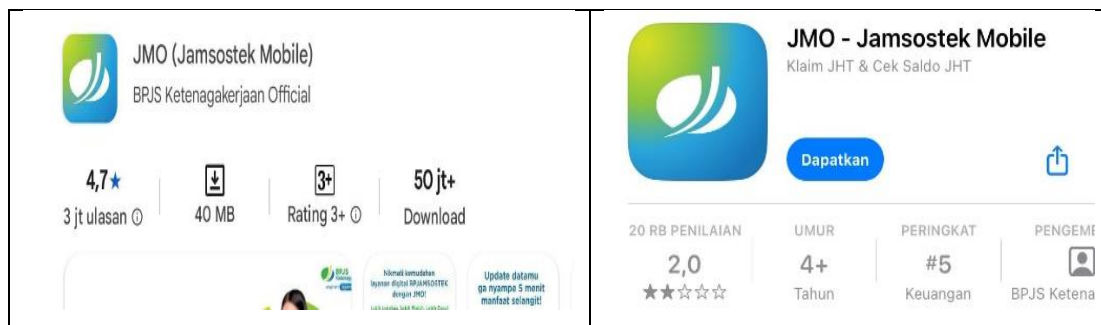
Sebagai bentuk transformasi digital, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada September 2021 untuk menggantikan BPJSTKU yang dinilai kurang optimal (Aida, 2021). Melalui aplikasi JMO, peserta BPJS Ketenagakerjaan memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan secara daring, seperti melakukan pengecekan saldo JHT, melaporkan kasus kecelakaan kerja, mengajukan klaim manfaat, memperbarui data kepesertaan, serta memperoleh informasi terkait program jaminan sosial ketenagakerjaan. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pengaduan terintegrasi yang memfasilitasi peserta untuk menyampaikan keluhan atau kendala secara langsung, serta kanal informasi yang berfungsi sebagai media edukasi bagi peserta untuk meningkatkan pemahaman terhadap hak dan manfaat jaminan sosial (Pradiya dkk., 2024). Dengan hadirnya

JMO, BPJS Ketenagakerjaan berhasil menghadirkan layanan publik yang lebih efisien, adaptif, dan sesuai dengan tuntutan era digital pascapandemi.

Sejalan dengan meningkatnya jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan yang tercatat hingga April 2025 sebanyak 39,7 juta (Ketenagakerjaan, 2025). Penggunaan aplikasi JMO juga mengalami pertumbuhan yang konsisten dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini mencerminkan keberhasilan lembaga dalam menyesuaikan layanan publik dengan kebutuhan masyarakat modern yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas secara digital. Berdasarkan laporan yang dirilis oleh BPJS Ketenagakerjaan, jumlah pengguna aktif aplikasi JMO mencapai 22,8 juta peserta, atau meningkat sekitar 10,2 persen dibandingkan periode sebelumnya (Ketenagakerjaan, 2024). Dalam lingkup operasional di tingkat cabang, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cilincing juga memperlihatkan peningkatan adopsi layanan digital, dengan jumlah pengguna aplikasi JMO yang mencapai sekitar 60 ribu peserta hingga November 2025.

Salah satu bentuk keberhasilan transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO terlihat dari peningkatan efisiensi layanan yang signifikan. Aplikasi ini menghadirkan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan jaminan sosial secara daring, terutama melalui fitur klaim JHT dengan saldo di bawah Rp 15.000.000 yang dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari kerja (Ryzakti dkk., 2025). Kebijakan ini menjadi terobosan penting karena sebelumnya proses klaim memerlukan waktu beberapa hari dan harus dilakukan

secara tatap muka di kantor cabang. Dengan demikian, implementasi JMO tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga memperkuat citra BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.



Sumber: Google Play Store dan App Store (2025)

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi JMO

Namun, di balik kemudahan tersebut, masih terdapat sejumlah permasalahan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi JMO. Berdasarkan gambar 1.1, terlihat bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi JMO berbeda cukup signifikan antara dua platform. Pada Google Play Store, aplikasi JMO memperoleh rating rata-rata 4,7 dari 5 berdasarkan lebih dari 3 juta ulasan pengguna Android, yang menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, pada App Store, aplikasi JMO hanya memperoleh rating 2 dari 5 dengan sekitar 20 ribu pengguna IOS, yang mencerminkan adanya ketidakpuasan dan pengalaman pengguna yang kurang optimal. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa kinerja aplikasi JMO belum sepenuhnya optimal di seluruh sistem operasi, sehingga memunculkan kesenjangan dalam kualitas layanan digital antarplatform.

★★★★★ 25/10/25 Per hari ini 25 Oktober 2025 masih belum bisa buka aplikasi JMO selalu tertutup kembali saat di klik setelah sebelumnya tanggal 20 Oktober 2025 saya update aplikasi JMOnya. Mohon dicek aplikasinya, kenapa tidak bisa menampilkan aplikasi? HP saya spesifikasinya masih di atas dari spesifikasi minimal.	★★★★★ 20/10/25 update truss mau klaim jht susah banget.. udah lebih dari 10x blum bisa trus. notif nya berkali-kali tentang 1. TIDAK MENDAPAT ANTRIAN 2. TERJADI KENDALA PADA SISTEM Sekalinya masuk tiba-" reset ke awal lagi
★★★★★ 21/10/25 kenapa.JMO ini makin parah yah,jaringan sangat bagus saat pengecekan saldo,tapi saat pengkinian data atau masuk.ke.lapak.asik tiba2 jaringan drop bisa smpai 2 kb/s yang sebelumnya bisa 1 MB/s ,, ada apa dengan JMO kah,,, mohon untuk kerja samanya.	Tidak bisa melakukan pengkinian data sampai verifikasi biometrik sudah 3 kali karena selalu forcedclose aplikasi nya kecewa sih padahal ini aplikasi sangat penting menurut saya, tapi kok sistem nya kurang baik, mohon di perbaiki lagi untuk kedepan nya
★★★★★ 03/10/25 Selalu minta upgrade tapi spek nya tetap aja, heran bisa gak sih kita itu dikasih akses untuk ubah data diri kita setelah pengkinian data ? kenapa mesti kali ke kantor coba ? kita kan gak ada waktu ke sana, harus nya aplikasi ini mempermudah peserta bukan mempersulit. orang kantor cukup cek apa yang kita ubah dan update. Tolong lah	★★★★★ 03/10/25 Setelah diperbaharui malah ga bisa akses "....Informasi login tidak sesuai... Mohon maaf anda telah memasukan email atau ." password yg tidak sesuai sbanyak 3kali.." padahal password & email sudah benar... Jadi ga jelas gini aplikasi setelah diperbaharui....

Sumber: Google Play Store dan App Store (2025)

Gambar 1. 2 Ulasan Negatif Pada Aplikasi JMO

Berdasarkan beberapa ulasan pengguna yang ditampilkan pada gambar 1.2, terlihat bahwa masih terdapat berbagai kendala teknis dalam penggunaan aplikasi JMO. Sejumlah pengguna melaporkan bahwa aplikasi sering kali tidak dapat dibuka setelah dilakukan pembaruan (*update*), meskipun perangkat telah memenuhi spesifikasi minimal. Keluhan lain yang kerap muncul berkaitan dengan kesulitan dalam proses klaim JHT, seperti terjadinya gangguan sistem (*bug*), notifikasi kesalahan berulang, hingga kegagalan sistem yang menyebabkan aplikasi kembali ke pengaturan awal. Selain itu, beberapa pengguna juga menyoroti proses verifikasi biometrik yang sering gagal serta fitur pembaruan data kepesertaan yang tidak berfungsi secara optimal. Ulasan-ulasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JMO telah memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi peserta

BPJS Ketenagakerjaan, aspek teknis seperti keandalan sistem, stabilitas aplikasi, dan responsivitas fitur masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih konsisten dan memuaskan.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi JMO, yang tercermin dari beragam penilaian dan keluhan yang disampaikan pengguna. Perbedaan pengalaman tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi JMO belum sepenuhnya merata. Penelitian ini didasari oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap sistem tersebut. Salah satu konstruk utamanya adalah persepsi kemudahan penggunaan, yaitu tingkat keyakinan individu bahwa sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar (Chandra dan Tanaamah, 2025). Konsep ini menekankan bahwa semakin mudah suatu sistem untuk dipahami, dioperasikan, dan diakses, maka semakin positif pula evaluasi pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam konteks aplikasi JMO, persepsi kemudahan penggunaan tercermin dari kemudahan navigasi antarmuka, kejelasan instruksi penggunaan, serta kemudahan dalam menyelesaikan berbagai layanan, seperti proses klaim dan pembaruan data kepesertaan.

Selain persepsi kemudahan penggunaan, penilaian pengguna terhadap suatu sistem juga dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang dihadirkan. Kualitas layanan digital adalah tingkat kemampuan suatu layanan berbasis teknologi dalam

memenuhi atau melampaui harapan pengguna saat digunakan (Bahri dkk, 2025). Dengan demikian, kualitas layanan digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga pengalaman layanan yang dirasakan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas layanan digital pada aplikasi JMO tercermin dari stabilitas sistem, kecepatan dan ketepatan proses klaim, serta perlindungan data peserta yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna.

Evaluasi atas persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital selanjutnya tercermin dalam nilai yang dirasakan. Menurut Vicramaditya (2021), nilai yang dirasakan merupakan pandangan atau evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan pengalaman pribadi yang telah mereka alami. Ketika konsumen secara langsung merasakan manfaat dari produk atau jasa yang ditawarkan, mereka akan membentuk penilaian dan kesan tertentu sesuai dengan pengalaman tersebut. Dengan demikian, dalam konteks layanan aplikasi JMO, peserta BPJS Ketenagakerjaan akan menilai apakah kemudahan dalam mengakses fitur, kejelasan informasi, keamanan data, serta kelancaran proses klaim benar-benar memberikan manfaat yang sepadan dengan waktu, tenaga, dan upaya yang mereka keluarkan saat menggunakan aplikasi tersebut. Apabila manfaat yang dirasakan akan meningkat dan pada akhirnya mendorong terbentuknya kepuasan pengguna.

Penilaian terhadap persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan nilai yang dirasakan berkaitan erat dengan terbentuknya kepuasan pengguna.

Kepuasan merupakan keadaan psikologis yang timbul setelah individu membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya (Kotler dkk., 2022). Dalam konteks aplikasi JMO, kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan ditentukan oleh sejauh mana sistem mampu memenuhi ekspektasi mereka, baik dari sisi persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, maupun manfaat yang diperoleh. Kesesuaian antara kinerja dan harapan akan meningkatkan kepuasan, sedangkan ketidaksesuaian berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Asikin dan Alam (2024), juga mendukung teori tersebut, di mana persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN. Temuan ini memperkuat asumsi bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan suatu aplikasi, maka semakin besar kemungkinan penggunamerasa puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun beragam penelitian sebelumnya telah mengulas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, temuan empiris yang ada menunjukkan ketidakkonsistenan sehingga masih diperlukan pengkajian lebih lanjut. Pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, beberapa studi menemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Rahayu dan Utamajaya, 2024). Namun penelitian Kusumo dan Rosyadi (2023), mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Gojek di Surakarta.

Kondisi serupa juga terlihat pada variabel kualitas layanan digital. Pada penelitian Kala dkk. (2024), menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Sementara penelitian Syamsuddin dkk. (2024), menemukan bahwa kualitas layanan digital tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketidakkonsistenan hasil tersebut mencerminkan adanya celah empiris yang menarik untuk dikaji, khususnya dalam konteks layanan publik seperti aplikasi JMO yang memiliki karakteristik dan tuntutan operasional berbeda dibandingkan aplikasi berbasis komersial.

Perbedaan antara temuan empiris penelitian terdahulu dan kondisi aktual penggunaan aplikasi JMO menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital tersebut. Penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai evaluasi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi JMO sebagai layanan publik berbasis digital. Secara teoritis, kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kepuasan pengguna pada layanan publik digital yang masih terbatas, sedangkan secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna memberikan kepuasan yang optimal bagi pengguna serta mendukung keberhasilan transformasi digital secara berkelanjutan.

Dalam perspektif Islam, pemanfaatan teknologi dalam layanan publik dapat dianalisis melalui kerangka *Maqashid Syariah*, yaitu konsep yang menekankan bahwa setiap aktivitas manusia harus berorientasi pada terwujudnya kemaslahatan dan pencegahan kemudharatan dalam kehidupan manusia. Inovasi digital tidak hanya dinilai dari aspek teknis dan efisiensinya, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah dan kontribusinya dalam memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang memberikan kemudahan serta tidak menimbulkan kerugian sejalan dengan nilai kemaslahatan sebagaimana ditegaskan dalam firman Allah QS. Yunus ayat 106 (Harahap dkk., 2025).

وَلَا تَدْعُ مِنْ دُونِ اللَّهِ مَا لَا يَنْفَعُكَ وَلَا يَضُرُّكَ فَإِنْ فَعَلْتَ فَإِنَّكَ إِذَا مِنَ الظَّالِمِينَ

Artinya: “Janganlah engkau sembah selain Allah, sesuatu yang tidak memberi manfaat kepadamu dan tidak (pula) memberi mudarat kepadamu, sebab jika engkau lakukan (yang demikian itu), sesungguhnya engkau termasuk orang-orang zalim.” (QS. Yunus (10):106).

Penerapan aplikasi JMO sebagai layanan publik berbasis digital mempresentasikan upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kepada peserta. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan implementasi prinsip *taysir* (kemudahan), yaitu menghadirkan sistem yang tidak menyulitkan masyarakat dalam memperoleh haknya atas jaminan sosial (Zahir dkk., 2025). Sementara itu kualitas layanan digital yang stabil, aman,

dan responsif berkaitan dengan prinsip amanah dan tanggung jawab institusi dalam menjaga hak serta kepentingan peserta, termasuk perlindungan data dan dana kepesertaan sebagai bagian dari upaya menjaga harta (*hifzh al-mal*) (Harahap dkk., 2025).

Persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital dalam aplikasi JMO tidak hanya berperan dalam meningkatkan nilai yang dirasakan serta kepuasan pengguna secara empiris, tetapi juga memiliki relevansi dengan prinsip-prinsip dasar dalam Islam. Transformasi digital yang menghadirkan kemudahan, menjaga amanah, serta memberikan manfaat yang adil bagi peserta mencerminkan upaya mewujudkan kemaslahatan dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan tanggung jawab, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut untuk mengetahui **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Nilai yang Dirasakan Sebagai Mediasi Pada Aplikasi Jamsostek Mobile Serta Tinjauannya Dalam Sudut Pandang Islam”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
2. Bagaimana Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
3. Bagaimana Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai yang Dirasakan dalam penggunaan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
4. Bagaimana Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai yang Dirasakan dalam penggunaan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
5. Bagaimana Nilai yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
6. Bagaimana pengaruh Nilai yang Dirasakan dapat memediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?
7. Bagaimana pengaruh Nilai yang Dirasakan dapat memediasi Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing?

8. Bagaimana pengaruh hukum asuransi dan aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing dalam sudut pandang Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan tersebut. Berikut tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk memahami pengaruh positif dan signifikan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
2. Untuk memahami pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
3. Untuk memahami pengaruh positif dan signifikan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Nilai yang Dirasakan dalam penggunaan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
4. Untuk memahami pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Digital terhadap Nilai yang Dirasakan dalam penggunaan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
5. Untuk memahami pengaruh positif dan signifikan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.

6. Untuk memahami Nilai yang Dirasakan dapat memediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
7. Untuk memahami Nilai yang Dirasakan dapat memediasi Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing.
8. Untuk memahami pengaruh hukum asuransi dan aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing dalam sudut pandang Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut adalah uraian mengenai manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan layanan digital, khususnya dalam konteks aplikasi JMO. Hasil penelitian juga dapat memperluas wawasan peneliti terkait penerapan teori penerimaan teknologi dan kualitas layanan digital dalam pelayanan publik.

2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas Aplikasi JMO. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, BPJS Ketenagakerjaan dapat memperbaiki

fitur, tampilan, serta sistem pelayanan digital agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

3. Bagi Pengguna Aplikasi JMO

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh Aplikasi JMO, sehingga mendorong pengguna untuk lebih aktif memanfaatkan fitur-fitur digital dalam mengakses layanan jaminan sosial.

4. Bagi Pemerintah dan Lembaga Publik Lainnya

Penelitian ini dapat menjadi contoh dan bahan pertimbangan dalam pengembangan inovasi layanan digital dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. Manfaat dalam Sudut Pandang Islam

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam mendorong praktik penyelenggaraan layanan publik yang selaras dengan prinsip *Maqashid Syariah*, yaitu memastikan setiap layanan digital membawa kemaslahatan, menghindari kerugian, dan memfasilitasi kebutuhan peserta secara adil dan mudah diakses. Implementasi prinsip-prinsip tersebut melalui aplikasi JMO diharapkan dapat memberikan kemudahan, melindungi hak peserta, meningkatkan manfaat yang dirasakan, serta mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi acuan bagi pengembangan layanan publik berbasis digital yang bermanfaat, berkeadilan, dan selaras dengan nilai-nilai Islam.