

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat

Sarjana Akuntansi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Josefanny Hendriyawan Putri

210426348

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN**

Disusun Oleh:

Josefanny Hendriyawan Putri

NPM: 210426348

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

13 Agustus 2025

SKRIPSI
ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Josefanny Hendriyawan Putri
NPM: 210426348

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 04 September 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)
Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc.



Rustiana, SE., M.Si. Ph.D.

Yogyakarta, 10 September 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN**



Disusun oleh:

Josefanny Hendriyawan Putri

210426348

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Samiaji Sarosa, SE.,M.Info.Sys., Ph.D.

04 Agustus 2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI

JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 04 Agustus 2025



Josefanny Hendriyawan Putri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya yang senantiasa melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Kesuksesan Sistem Klaim Jaminan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dengan Delone & McLean*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, atas segala rahmat dan kasih-Nya yang memberikan penulis kekuatan, kesehatan, dan ketabahan dalam menyelesaikan proses perkuliahan hingga tahap akhir penulisan skripsi ini.
2. **Bapak Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.**, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah membimbing serta memberikan arahan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. **Orang tua** tercinta yang senantiasa memberikan doa, cinta kasih, semangat, serta dukungan moral dan materiil yang tiada henti kepada penulis dalam setiap langkah kehidupan, khususnya dalam menempuh pendidikan sarjana ini.
4. **Steffia Chandra**, sahabat terkasih yang selalu hadir di setiap suka dan duka, memberikan semangat, pelukan hangat, dan tawa yang meringankan beban. Terima kasih atas kehadiranmu yang begitu berarti dalam perjalanan hidup penulis.
5. **Kepada pemilik NPM 211711459**, terima kasih karena sudah menemani penulis selama proses mengerjakan skripsi.
6. **Secillia Novenanda dan Maria Febriana**, teman seperjuangan yang telah bersama sejak awal masa perkuliahan hingga tahap akhir, berbagi cerita, tantangan, dan tawa dalam setiap proses. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian yang tak ternilai.
7. **Teman-teman Student Staff Pusat Pengembangan Bisnis dan Ekonomika (PPBE)**, yang telah menjadi rekan kerja sekaligus keluarga kedua penulis selama

dua tahun terakhir. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama yang solid, dan semangat yang selalu menginspirasi.

8. **Steffia Chandra, Owen Wiryawan, dan Nathanael Andre**, teman-teman magang di Bursa Efek Indonesia (BEI), yang telah menemani dan mendukung penulis di masa-masa sulit, khususnya ketika penulis berada dalam kondisi terpuruk. Terima kasih atas penghiburan, persahabatan, dan kerja sama selama masa magang yang sangat berkesan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, khususnya dalam bidang ilmu akuntansi dan sistem informasi.

Yogyakarta, 04 Agustus 2025



Josefanny Hendriyawan Putri

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE ONLINE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN**

Disusun oleh: Josefanny Hendriyawan Putri

NPM: 210426348

Pembimbing

Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat keberhasilan sistem klaim jaminan pada aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan menggunakan pendekatan model DeLone dan McLean. Data yang digunakan dalam studi ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna aplikasi JMO. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui *Google Form*, dan berhasil menjangkau sebanyak 398 responden.

Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis Partial Least Square (SEM-PLS), dengan bantuan perangkat lunak SmarPLS ver 3. Selain itu, untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, digunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan diterima. Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi JMO. Selanjutnya, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit.

Kata kunci: keberhasilan sistem informasi, JMO, aplikasi jaminan digital, model DeLone dan McLean.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sistem informasi	8
2.1.1. Definisi Sistem	8
2.1.2. Definisi Informasi	9
2.1.3. Definisi Sistem Informasi.....	10
2.1.4. Sistem Informasi Akuntansi	11
2.2. Program Jaminan Sosial.....	11
2.3. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	13
2.4. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).....	13
2.5. Metode DeLone & McLean.....	15
2.5.1. Definisi DeLone & McLean	15
2.5.2. Indikator DeLone & McLean	16
2.6. Pengembangan Hipotesis	19
2.6.1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap Penggunaan	19
2.6.2. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	19
2.6.3. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan	19
2.6.4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	20
2.6.5. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan	20
2.6.6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	20

2.6.7.	Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	21
2.6.8.	Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih	21
2.6.9.	Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih	21
2.7.	Kerangka Berpikir	22
2.8.	Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Metode Penelitian	27
3.1.1.	Jenis Penelitian	27
3.1.2.	Obyek Penelitian	27
3.1.3.	Subyek Penelitian	27
3.1.4.	Populasi dan Sampel	28
3.1.5.	Operasional Variabel	29
3.2.	Analisis Data	32
3.2.1.	Uji Pendahuluan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	Karakteristik Responden	37
4.2.	Analisis Data	40
4.2.1.	Analisis Outer Model	41
4.2.2.	Analisis Inner Model	50
4.2.3.	Uji Hipotesis	53
4.2.4.	Interpretasi Hasil	56
BAB V PENUTUP		68
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Operasional variabel dengan metode Delone & McLean	29
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	33
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	35
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Penelitian	37
Tabel 4.2. Hasil pengujian <i>Loading Factor</i>	42
Tabel 4.3. Hasil pengujian <i>AVE</i>	44
Tabel 4.4. Hasil pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	45
Tabel 4.5. Hasil pengujian <i>Cross Loading</i>	46
Tabel 4.6. Hasil pengujian HTMT	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.8. Hasil Uji <i>R-Square</i>	50
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>F-Square</i>	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model umum suatu sistem.....	8
Gambar 2.2. Siklus Informasi	9
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1. Diagram Model Penelitian	41
Gambar 4.2. <i>Loading Factor</i>	44

