

**UNIVERSITAS BINA NUSANTARA**

---

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN *PERSONAL SERVICE* E-SALDO  
BPJS KETENAGAKERJAAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2  
THESIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI JENJANG S2  
UNIVERSITAS BINA NUSANTARA JAKARTA  
2016**

Novi Fitriani  
1701533543

**ABSTRAK**

BPJS Ketenagakerjaan adalah salah satu lembaga pemerintah yang dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja. Dengan bantuan teknologi informasi yang berkembang saat ini, BPJS Ketenagakerjaan pun mengembangkan sebuah aplikasi e-Saldo, dimana sebelumnya seluruh kegiatan pengecekan dilakukan dengan memberikan slip rincian saldo masing – masing melalui cabang terdekat untuk disebarkan kepada setiap perusahaan. E-Saldo telah diimplementasikan ke seluruh kantor cabang sejak 2015. Oleh Karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan pada Wilayah DKI Jakarta dan model yang menggambarkan faktor – faktor tersebut dengan menggunakan pemodelan AMOS. Penulis menyebarkan kuisioner kepada 193 responden dan melakukan pengolahan data menggunakan SPSS dan AMOS. Hasil dari penelitian ini adalah diketahuinya faktor – faktor yang berpengaruh dalam perilaku penggunaan aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan serta model yang dapat menggambarkan faktor-faktor tersebut.

Kata Kunci: program jaminan sosial, aplikasi, perilaku, intensitas, faktor

**ABSTRACS**

BPJS Ketenagakerjaan is the one of the government agencies that is trusted to organize social security. With help of Information technology that growing these day, BPJS Ketenagakerjaan is also developing e-Saldo application, where previously all activities for checking balance is done by giving their slip details through the nearest branch to be distributed to each companies. E-saldo has been implemented to all branch since 2015 Hence, the authors is interested to do research related factors that influence the behavior of the use of e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan in the Jakarta area and model that can describe those factors using AMOS. Authors distributing questioners to 193 respondent and perform data processing using SPSS and AMOS. The result of this study is to know the factors that influence influence the behavior of the use of e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan and model that can describe those factors  
Keywords: social security program, application, behavior, intensity, factor