

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT BPJS Ketenagakerjaan KC Purwokerto. Maka berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT. Hal ini dibuktikan dari hasil uji Kendall Tau-c dalam penelitian dengan *value* sebesar 0,615. Kemudian terdapat pengaruh dengan arah positif dan signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT. Hal ini dibuktikan dari hasil uji *parameter estimate* dalam penelitian dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$. Artinya ketika terjadi perubahan semakin meningkat kualitas pelayanan pada aplikasi JMO maka semakin meningkat juga kepuasan peserta program JHT. Disisi lain, hasil uji R square diperoleh nilai sebesar 39,1 persen yang berarti kualitas pelayanan aplikasi JMO hanya mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta program JHT sebesar 39,1 persen dan 60,9 persen berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Dalam distribusi frekuensi masing-masing indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan Aplikasi JMO dan variabel Kepuasan Peserta Program

JHT masih terdapat responden yang menilai dalam kategorisasi rendah. Hal ini diartikan bahwa masih terdapat kekurangan dari kualitas aplikasi JMO yang perlu dikembangkan kembali untuk dapat memenuhi harapan atau kepuasan peserta program JHT.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan aplikasi JMO berpengaruh terhadap kepuasan peserta program JHT, maka terdapat beberapa implikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat dan memiliki pengaruh positif antara kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT memberikan implikasi bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan aplikasi JMO akan meningkatkan juga kepuasan peserta program JHT. Selain dari pada kualitas pelayanan yang berasal dari aplikasi JMO, tetap diperlukan pelayanan yang baik lainnya sehingga mampu memberikan kepuasan pelanggan secara terus menerus dengan meningkatkan manajemen pelayanan yang baik seperti melakukan sosialisasi berkaitan SOP penggunaan aplikasi JMO, meningkatkan kemampuan pegawai *front office* berkaitan dengan pelayanan berbasis *online*, memperbaiki fasilitas ruangan untuk pengguna JMO agar dapat memfasilitasi peserta yang bermasalah dengan gadgetnya, dan meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai *front office* agar memudahkan interaksi dengan peserta dalam memahami kesulitan yang dihadapi. Hal tersebut akan menjadi pelengkap

dalam memberikan kepuasan bagi peserta terutama peserta program JHT yang merupakan pengguna aplikasi JMO.

2. Kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan memberikan implikasi bahwa perlu dipertahankannya kualitas pelayanan yang sudah berada dalam kategori tinggi dan perlu memperbaiki kualitas pelayanan yang masih dalam kategori rendah. Sebaiknya sistem aplikasi JMO yang sudah terprogram terus dikembangkan agar aplikasi semakin mudah untuk digunakan dan meminimalisasi terjadinya *error* dengan meningkatkan kualitas scan biometrik pada aplikasi JMO, memperbaiki daya tangkap dan proses data dari aplikasi JMO agar lebih cepat dan akurat, dan menambahkan informasi program yang masih kurang jelas dan detail dalam aplikasi JMO. Dengan demikian, kualitas dari aplikasi JMO akan semakin meningkat dan mengurangi penilaian kategori rendah dari peserta sendiri sehingga meningkatkan kepuasan peserta program JHT.