

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Handling Complaint* Terhadap *User Satisfaction* Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar

I Wayan Dita Wira Pratama⁽¹⁾
Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari⁽²⁾
Milla Permata Sunny⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: wayanditawirapratama2003@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of e-service quality and customer handling complaints partially and simultaneously on user satisfaction. This research was conducted at BPJS Ketenagakerjaan Bali Branch, Gianyar with a sample of 100 people with a sample determination technique using purposive sampling. The research methods used are quantitative research methods with data analysis techniques, namely instrument tests, classical assumptions, multiple linear regression, determination coefficients, t-tests and f tests. Based on the results of the research data, it shows that the variables of e-service quality and customer handling complaints together have a positive influence. Where the regression equation $Y = -3.548 + 0.098X_1 + 0.695X_2$. In addition, with the calculation of the T-test, each variable partially had a positive and significant influence with the calculated value for the e-service quality variable $t\text{-calculated } 2,670 > 1,984$ with sig. $0.009 < 0.05$, variable customer handling complaint $t\text{-calculated } 11.579 > 1.984$ with sig. 0.000 . Then based on the F test, it simultaneously had a positive and significant effect with an F-calculated value of $178.176 > 3.09$ with sig. 0.000 . It is expected to improve the stability and reliability of the application system and can increase accessibility and responsiveness in handling participant complaints and get continuous recommendations from participants.

Keywords: *E-Service Quality; Customer Handling Complaints; User Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *customer handling complaint* secara parsial dan simultan terhadap *user satisfaction*. Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar dengan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data yaitu uji instrumen, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji f. Berdasarkan hasil data penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* dan *customer handling complaint* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif. Dimana persamaan regresi $Y = -3,548 + 0,098X_1 + 0,695X_2$. Selain itu, dengan perhitungan uji T masing-masing variabel secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai hitung untuk variabel *e-service quality* $t\text{-hitung } 2,670 > 1,984$ dengan sig. $0,009 < 0,05$, variabel *customer handling complaint* $t\text{-hitung } 11,579 > 1,984$ dengan sig. $0,000$. Kemudian berdasarkan uji F secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai F-hitung $178,176 > 3,09$ dengan sig. $0,000$. Diharapkan dapat meningkatkan stabilitas dan keandalan sistem aplikasi dan dapat meningkatkan aksesibilitas serta responsivitas dalam penanganan keluhan peserta dan mendapatkan rekomendasi yang berkelanjutan dari para peserta.

Kata kunci: *E-Service Quality; Customer Handling Complaint; User Satisfaction*

Pendahuluan

Keberadaan perusahaan asuransi tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat maupun tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar dari perusahaan tersebut sebab tenaga kerja tersebut diibaratkan sebagai jantungnya perusahaan asuransi karena memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan. Dengan demikian, pemerintah selalu berupaya untuk menjamin masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak dan memberikan jaminan sosial terbaik untuk tenaga kerja di Indonesia (Annisa et al., 2023).

Menurut Luthfiani et al., (2024) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, di mana pengukuran atau respon pelanggan secara langsung atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa sehingga kepuasan pelanggan hanya bisa dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Luthfiani et al., (2024), *e-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi perbelanjaan dalam pembelian dan pengiriman produk serta layanan yang efisien dan efektif. Menurut Iqbal & Tantra, (2023), *e-service quality* adalah proses di mana konsumen menilai kualitas layanan yang disediakan secara elektronik telah sesuai dan mampu memenuhi harapan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar.

Menurut Kurniasih, (2022), penanganan komplain adalah upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk menyelesaikan masalah ketidakpuasan atau kekecewaan yang muncul akibat pelayanan yang tidak memenuhi standar. Menurut Budi & Wati, (2021) penanganan keluhan pelanggan adalah proses di mana suara konsumen menjadi jembatan bagi manajemen untuk memahami dan memenuhi harapan pelanggan, meskipun sering kali terdapat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi pihak manajemen perusahaan.

Selain manfaat yang diberi oleh program BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan juga sudah menghadirkan aplikasi layanan yang dikenal dengan nama BPJSTKU. Namun aplikasi ini dirasa kurang efektif, sehingga BPJS Ketenagakerjaan melakukan pembaharuan pada fitur-fitur dalam aplikasinya, setelah dilakukannya pembaharuan maka aplikasi BPJSTKU berubah nama menjadi Jamsostek Mobile (JMO). JMO adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui online, aplikasi ini menyediakan berbagai layanan untuk memudahkan peserta, adapun fitur-fitur baru dalam Jamsostek Mobile (JMO) antara lain pendaftaran menggunakan data kependudukan, pembayaran melalui kanal perbankan dan dompet digital, serta pengecekan saldo jaminan hari tua (JHT) secara cepat dan akurat selain itu terdapat juga simulasi perhitungan jaminan hari tua (JMO), informasi terkait program BPJS

Ketenagakerjaan, serta informasi yang dapat diakses melalui kantor cabang, pusat layanan, dan media sosial, aplikasi ini juga menyediakan layanan pelaporan dan pengaduan, termasuk pelaporan kecelakaan kerja secara real-time, serta fitur untuk peserta yang ingin melihat kartu digital peserta secara langsung dalam aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar atas nama I Ketut Mudana pada tanggal Kamis 11 Juli 2024, I Kadek Wahyu Arinata pada tanggal Kamis 17 Oktober 2024, dan I Wayan Suparta pada tanggal 25 Oktober 2024, proses klaim awalnya terlihat terstruktur dengan baik, di mana peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar diharuskan melengkapi seluruh dokumen dan persyaratan pada hari pertama. Setelah itu, *customer service* (CS) menentukan waktu estimasi pencairan dana, yaitu sekitar dua sampai tiga hari kerja setelah dokumen diterima. Namun, kenyataannya tidak semua peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar mendapatkan dana klaim dalam waktu yang telah dijanjikan. Beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar mengeluhkan bahwa dana peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar baru masuk ke rekening setelah lima sampai tujuh hari kerja, meskipun semua dokumen telah dilengkapi pada waktu yang sama dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar lainnya. Perbedaan waktu ini menciptakan ketidakpastian dan frustrasi, terutama bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar yang sangat membutuhkan dana tersebut dalam situasi mendesak, seperti untuk biaya pengobatan akibat kecelakaan kerja. Ketidakkonsistenan dalam pencairan ini mencerminkan kurang optimalnya sistem pengelolaan klaim elektronik yang ada pada aplikasi JMO, sehingga efisiensi layanan menjadi terhambat.

Permasalahan lainnya yaitu, penanganan keluhan terkait pencairan klaim dana di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar, menunjukkan beberapa kekurangan. Dari sisi *e-service quality*, *responsiveness* terlihat dari ketidakmampuan layanan dalam memberikan informasi tepat waktu mengenai penyebab keterlambatan pencairan dana klaim. Hal ini diperburuk dengan kurangnya optimalisasi pada indikator *contact*, di mana peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar sering kali mengalami kesulitan untuk menghubungi customer service guna menyampaikan keluhan. Selain itu, indikator fulfillment juga bermasalah, karena sistem layanan belum berhasil memastikan pencairan dana sesuai janji yang diberikan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar.

Selain itu, ketidakpastian dalam waktu pencairan dana klaim berdampak signifikan terhadap tingkat *user satisfaction* aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar mengungkapkan rasa frustrasi karena tidak adanya

kepastian mengenai kapan dana klaim akan masuk ke rekening peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar, meskipun seluruh prosedur telah dilaksanakan dengan benar sesuai arahan. Selain itu, perbedaan waktu pencairan antara satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar dengan peserta lainnya, tanpa penjelasan yang jelas, menimbulkan rasa ketidakadilan. Hal ini semakin memperburuk pengalaman pengguna, terutama bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar yang bergantung pada dana klaim untuk kebutuhan mendesak. Ketidakkonsistenan dalam layanan ini mencerminkan kurangnya koordinasi dan efektivitas sistem klaim di BPJS Ketenagakerjaan. Untuk meningkatkan *user satisfaction*, diperlukan langkah-langkah strategis, seperti memperbaiki sistem pemrosesan klaim agar lebih konsisten dan memberikan transparansi informasi terkait status pencairan dana kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar.

Hasil penelitian dari Luthfiani, *et al.*, (2024), menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini juga ditunjukkan oleh penelitian Mahendri & Sholiha, (2022) menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Pangestu *et al.*, (2022), menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. *e-service quality* memengaruhi *user satisfaction* karena layanan elektronik yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang lebih baik, mudah, dan efisien bagi pengguna. *E-service quality* memengaruhi *user satisfaction* karena layanan elektronik yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang lebih baik, mudah, dan efisien bagi pengguna. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan respon, keandalan, dan keamanan layanan online sangat penting dalam membangun persepsi positif terhadap layanan. Dengan demikian, pengguna cenderung merasa puas apabila layanan digital yang diberikan memenuhi harapan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar. Teknik ini sangat efektif karena pengguna merasa terbantu dan termotivasi untuk menggunakan layanan kembali, sehingga penelitian ini dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar.

Hal ini sesuai dengan penelitian dari Maulana dan Novita (2023), yang menyatakan bahwa *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasyid dan Mardian (2023), yang menyatakan bahwa *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Sejalan dengan penelitian Susanti, *et al.*, (2024), yang menyatakan bahwa *customer handling*

complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. *Customer handling complaint* merupakan salah satu elemen penting dalam menjaga *user satisfaction*, karena pengguna cenderung merasa dihargai dan percaya terhadap penyedia layanan yang responsif dan solutif dalam menangani keluhan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Gianyar. Penanganan keluhan yang baik juga dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pengguna dan perusahaan. Teknik ini sangat penting karena mampu menciptakan kesan positif terhadap layanan yang diberikan dan mendorong loyalitas pengguna dalam jangka panjang, sehingga penelitian ini dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H2: Diduga *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar.

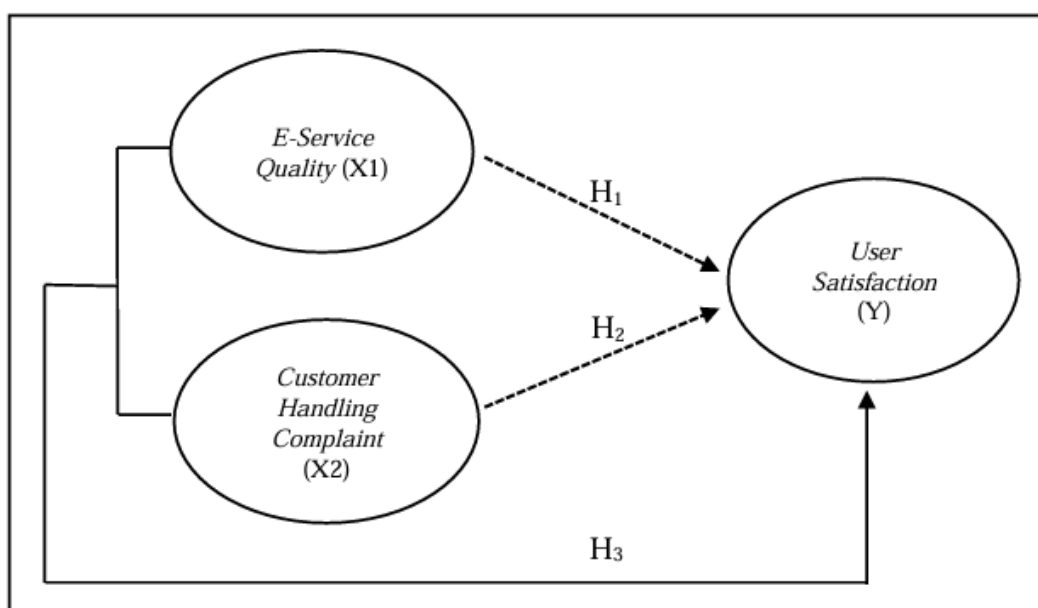
Hal ini sesuai dengan penelitian dari Najib et al., (2022) menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Kemudian penelitian dari Kurniasih (2022), yang menyatakan bahwa *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. *E-service quality* mencakup aspek-aspek seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi yang mempengaruhi persepsi pelanggan dalam platform digital. *Customer handling complaint* berfokus pada bagaimana perusahaan menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif (Fauziah et al., 2023). Keduanya saling berhubungan, karena kualitas layanan yang baik dapat mengurangi jumlah keluhan, sementara penanganan keluhan yang efektif dapat memperbaiki persepsi negatif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian *e-service quality* dan *customer handling complaint* bersama-sama membentuk pengalaman pengguna yang lebih positif, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar.

H3: Diduga *e-service quality* dan *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar.

Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. By Pass Darmagiri Blok J, No. 6, Kel. Buruan, Kec. Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali 80581. Nama dari perusahaan yang diteliti oleh peneliti adalah BPJS Ketenagakerjaan Bali Gianyar yang bergerak di bidang layanan jaminan sosial tenaga kerja. Objek penelitian ini berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu pengaruh *e-service quality* (X1), dan *customer handling complaint* (X2) terhadap *user satisfaction* aplikasi jamsostek mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar tahun 2024 sebanyak 193.214 peserta. Jumlah

sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden dengan rumus slovin. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner maupun wawancara. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan metode aplikasi SPSS. Penelitian ini melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : Mahayani, *et al.*, (2022)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Uji Normalitas Asymp. Sig. (2-tailed)	Uji Multikolineritas		Uji Heteroskedastisitas
		Tolerance	VIF	Sig.
<i>E-Service Quality</i>	0,200	0.517	1.935	0.980
<i>Customer Handling Complaint</i>		0.517	1.935	0.875

Sumber : Data diolah, (2025)

Dengan demikian, model memenuhi asumsi normalitas, seperti yang ditunjukkan oleh uji normalitas yang ditunjukkan pada Tabel 1. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200, atau lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai toleransi total variabel bebas lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF total variabel bebas kurang dari 10. Ini menunjukkan bahwa gejala multikolinearitas tidak ditemukan dalam model

regresi yang dibuat. Hasil menunjukkan bahwa setiap model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas atau kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi ini.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-3.548	1.520		-2.334
	<i>E-Service Quality</i>	0.098	0.037	0.174	2.670
	<i>Customer Handling Complaint</i>	0.695	0.060	0.756	11.579

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi penelitian ini adalah : $Y = -3,548 + 0,098X_1 + 0,695X_2$

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,887 ^a	0,786	0,782	2,405

a. Predictors: (Constant), *customer handling complaint*, *e-service quality*

Sumber : data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.782. Hal ini berarti 78,2% variasi variabel *user satisfaction* (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen *e-service quality* (X1), dan *customer handling complaint* (X2). Sedangkan sisanya (100% - 78,2% = 21,8%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian seperti variabel kepercayaan peserta, pelayanan prima dan variabel lainnya yang juga mempengaruhi *user satisfaction*.

Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

Pengaruh *e-service quality* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar.

Dari hasil uji diketahui bahwa nilai t-hitung = 2,670 dibandingkan dengan nilai t-tabel = 1,660 dan nilai signifikansi = 0,009 dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka ternyata nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, dan nilai sig lebih kecil dari α , sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan (α) = 5%, secara parsial *e-service quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel *e-service*

quality (X1) maka akan meningkatkan *user satisfaction* (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *e-service quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) teruji kebenarannya.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang disampaikan oleh Luthfiani, *et al.*, (2024), menyatakan bahwa menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *user satisfaction*, sama halnya dengan pendapat dari penelitian Mahendri dan Sholiha (2022), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *e-service quality* terhadap *user satisfaction*, sejalan dengan penelitian Pangestu, *et al.*, (2022), menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

Pengaruh *customer handling complaint* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar

Dari hasil uji diketahui bahwa nilai t-hitung = 11,579 dibandingkan dengan nilai t-tabel = 1,660 dan nilai signifikansi = 0,000 dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka ternyata nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, dan nilai sig lebih kecil dari α , sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan 95 (α) = 5%, secara parsial *customer handling complaint* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variable *customer handling complaint* (X2) maka akan meningkatkan *user satisfaction* (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *customer handling complaint* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) teruji kebenarannya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang disampaikan oleh Maulana dan Novita (2023), menyatakan bahwa menunjukkan bahwa *customer handling complaint* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *user satisfaction*, sama halnya dengan pendapat dari penelitian Rasyid dan Mardian (2023), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *customer handling complaint* terhadap *user satisfaction*, sejalan dengan penelitian Susanti, *et al.*, (2024), yang menyatakan bahwa *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikan F tabel

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	998.983	2	499.492	178.176	.000 ^b
	Residual	271.927	97	2.803		
	Total	1270.910	99			

Sumber : data diolah, 2025

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian diatas, ternyata dengan tingkat keyakinan diri 95%, kesalahan 5% dan derajat bebas pembilang 2 dan derajat penyebut 97, nilai F-tabel sebesar

3,09 dan nilai F-hitung sebesar 178,176 serta diperoleh nilai signfikansi = 0.000 dengan nilai $\alpha = 0,05$, sehingga jika dibandingkan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α , sehingga berada pada daerah penolakan H_0 maka H_3 diterima. Ini berarti bahwa *e-service quality* (X1), dan *customer handling complaint* (X2) berpengaruh secara simultan terhadap *user satisfaction* (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *e-service quality* (X1), dan *customer handling complaint* (X2) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y) teruji kebenarannya.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang disampaikan oleh Najib, *et al.*, (2022), yang menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2022), *customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar. *Customer handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar. *e-service quality* dan *customer handling complaint* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Gianyar. Serta dapat diberikan sebagai berikut BPJS dapat memperkuat infrastruktur server, mengoptimalkan sistem agar lebih responsif, serta melakukan pemeliharaan rutin untuk mencegah terjadinya gangguan teknis yang dapat menghambat akses pengguna. Selain itu, penyediaan fitur notifikasi atau informasi terkait pemeliharaan sistem dapat membantu pengguna dalam mengantisipasi potensi gangguan layanan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan lebih banyak kanal komunikasi yang terintegrasi, seperti *live chat*, *chatbot* berbasis AI, atau peningkatan fitur pelacakan status pengaduan di aplikasi. Upaya ini dapat mencakup peningkatan fitur aplikasi JMO, penyederhanaan prosedur layanan, serta edukasi dan sosialisasi yang lebih masif mengenai manfaat BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Budi, A., & Wati, D. C. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Reska Multi Usaha Branch Office 1 Jakarta. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 35–47. <https://doi.org/10.53866/jimi.v1i1.6>
- Chairunisa, A., Akbar, T., & Widhi, N. M. (2023). *Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan*

- Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen Pengguna Wifi IndiHome di Jabodetabek.* 12(Desember), 301–309.
- Hisanuddin, I. I. (2022). Pengaruh Costumer Experience Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Kapal KFC Jetliner Di Pelabuhan Murhum Baubau Iip Irawan Hisanuddin. *Jurnal Ilmiah Bongaya(JIB)*, 6(1), 82–91.
- Iqbal, M., & Tantra, T. (2023). Pengaruh Design Website Quality Dan E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1291–1306. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3172>
- Kurniasih, N. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis Website, Kualitas Layanan Logistik Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J-Aksi : Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 341–346. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v3i2.3008>
- Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Josephine Sudiman. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang. *Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 27–42. <https://doi.org/10.30630/jam.v19i1.263>
- Mahendri & Sholiha. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana. *Jurnal Administrasi Kantor*, 10(2), 265–275.
- Najib, R. G., Dewi, R. S., & Suryoko, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Lazada di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 347–358. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34731>
- Novita, U. (2023). Pengaruh Customer Experince, Kepercayaan Konsumen, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umroh Pada PT. Hamkagiat Di *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 02(01). <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/1287%0Ahttps://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/download/1287/180>
- Pangestu, M. G., Fadhillah, Y., & Pandiangan, N. (2022). Pengaruh+E-Service+Quality+dan+Experiential+Marketing+terhadap+Kepuasan+Pelanggan+pada+Pengguna+E-Wallet+ShopeePay+di+Kota+Jambi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 68–76.
- Rasyid, M. R., & Mardian, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Complain Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Wilayah Asakota. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(4), 130–148. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i4.2576>
- Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grabfood. *ProBank*, 6(2), 179–191. <https://doi.org/10.36587/probank.v6i2.1019>
- Silvi Nurul Fauziah, Ari Arisman, & Suci Putri Lestari. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maxim Di Kota Tasikmalaya. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(4), 96–113. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i4.1866>
- Yanto, R. T. Y., & Anjasari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 1–13.