



Minat Beli Ulang (*Winback*) Program BPJS Ketenagakerjaan Bagi Peserta yang Telah Klaim JHT

Trisnal^{1*}, Siti Jahroh¹, Heny Kuswanti Suwarsinah¹

¹ Sekolah Bisnis dan Institut pertanian Bogor, Indonesia

*Corresponding author email: trisnaltrisnal@apps.ipb.ac.id

Article Info

Article history:

Received April 10, 2026

Approved May 15, 2026

Keywords:

Extended Theory of Planned Behavior (E-TPB), Subjective Norms, Perceived Benefits, Participation Reactivation

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan (Employment Social Security Agency) is a social security institution that administers the JKK, JKM, JHT, JP, and JKP programs under Law No. 2 of 2011. The number of registered participants increased from 54.97 million (2019) to 61.08 million (2023), but the number of inactive participants remains high, at 19.5 million per year. JHT claims from 2019–2023 reached 14,340,989 cases, significantly higher than those for JKK and JKM, making it a potential target for winback strategies. However, the post-claim reactivation rate for JHT remains low. At the Mandailing Natal Branch Office, from January 2024–September 2025, only 306 of 5,702 claimants (5.3%) reactivated. This study uses the Extended Theory of Planned Behavior (E-TPB) by adding perceived benefits and perceived risks to analyze repurchase intention. The quantitative survey method was applied using SEM-PLS analysis (SmartPLS 4). The results showed that subjective norms had the strongest influence on winback interest, followed by perceived benefits and perceived behavioral control. Conversely, attitudes toward the behavior and perceived risks were insignificant. These findings confirm that winback decisions are more influenced by social factors, belief in benefits, and ease of the reactivation process. Community-based strategies and service simplification are key to increasing participant sustainability.

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 yang mengelola program JKK, JKM, JHT, JP, dan JKP. Jumlah peserta terdaftar meningkat dari 54,97 juta (2019) menjadi 61,08 juta (2023), namun peserta nonaktif tetap tinggi, yakni 19,5 juta orang per tahun. Klaim JHT selama 2019–2023 mencapai 14.340.989 kasus dan jauh lebih tinggi dibandingkan JKK maupun JKM, sehingga berpotensi menjadi sasaran strategi winback. Meski demikian, tingkat reaktivasi pascaklaim JHT masih rendah. Di Kantor Cabang Mandailing Natal, periode Januari 2024–September 2025 menunjukkan hanya 306 dari 5.702 pengklaim (5,3%) yang kembali aktif. Penelitian ini menggunakan Extended Theory of Planned Behavior (E-TPB) dengan menambahkan persepsi manfaat dan persepsi risiko untuk menganalisis minat beli ulang. Metode kuantitatif survei diterapkan dengan analisis SEM-PLS (SmartPLS 4). Hasil menunjukkan norma subjektif berpengaruh paling kuat terhadap minat winback, diikuti persepsi manfaat dan perceived behavioral control. Sebaliknya, sikap terhadap perilaku dan persepsi risiko tidak signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa keputusan winback lebih dipengaruhi faktor sosial, keyakinan atas manfaat, serta kemudahan proses reaktivasi. Strategi berbasis komunitas dan penyederhanaan layanan menjadi kunci peningkatan keberlanjutan kepesertaan.



How to cite: Trisnal, T., Jahroh, S., & Suwarsinah, H. K. (2026). Minat Beli Ulang (Winback) Program Bpjs Ketenagakerjaan Bagi Peserta Yang Telah Klaim Jht. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 7(2), 1662–1679. <https://doi.org/10.55681/jige.v7i2.5926>

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga yang menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja di Indonesia yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaga ini bertugas memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada pekerja dari risiko sosial. Tujuannya adalah untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Yang dimaksud dengan kebutuhan dasar hidup adalah kebutuhan esensial setiap orang agar dapat hidup layak demi terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 14 dijelaskan bahwa Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial. Segmentasi Peserta program jaminan ketenagakerjaan dikelompokkan menjadi Peserta Penerima Upah (PU) yang mana tenaga kerja di daftarkan oleh Pemberi Kerja/Badan Usaha, Peserta Bukan Penerima Upah (BPU) yang mana orang perorangan yang melakukan kegiatan ekonomi atau usaha-usaha ekonomi dan mendaftarkan secara mandiri, Peserta Jasa Konstruksi setiap orang yang bekerja pada proyek jasa konstruksi dengan menerima Gaji atau Upah dengan didaftarkan oleh Pemberi Kerja/Badan Usaha, dan Peserta Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang didaftarkan oleh Pelaksana Penempatan di dalam negeri/luar negeri atau pendaftaran dilakukan oleh PMI secara perseorangan.

Jumlah tenaga kerja terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan dari Tahun 2019 hingga Tahun 2023 mengalami peningkatan. Namun, jumlah peserta terdaftar non aktif juga sangat besar, yaitu di atas 19,5 juta tenaga kerja. Data peserta terdaftar non aktif dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Laporan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

Tahun	Tenaga Terdaftar	Kerja	Peserta aktif	Peserta Terdaftar Non Aktif
2019	54.967.458		34.166.257	20.801.201
2020	50.696.599		29.980.082	20.716.517
2021	50.919.500		30.660.901	20.258.599
2022	55.379.720		35.864.017	19.515.703
2023	61.077.951		41.560.938	19.517.013

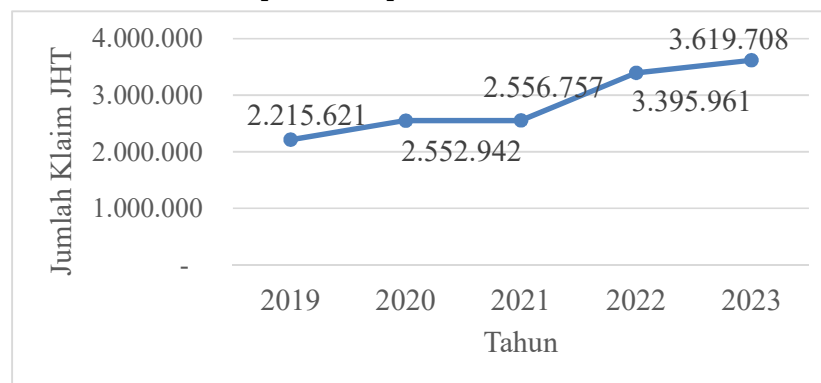
Sumber laporan pengelolaan program Tahun 2019-2023

Pada Tahun 2023 Jumlah peserta yang terdaftar non aktif berada di atas 19,5 juta tenaga kerja. Data ini menunjukkan masih banyak tenaga kerja yang sudah terdaftar namun non aktif dan tidak memperoleh jaminan sosial ketenagakerjaan meskipun masih aktif bekerja. Hal ini dapat dijadikan sebagai target kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Peserta yang terdaftar non aktif dapat menjadi potensi akuisisi kepesertaan yang disebut dengan beli ulang (*winback*).

Dalam peraturan direksi BPJS Ketenagakerjaan nomor 22/PERDIR.02/072022 tentang Pedoman Kepesertaan, bagian keenam pasal 81 mengenai pengaktifan kembali peserta nonaktif, BPJS Ketenagakerjaan melakukan upaya akuisisi atas Peserta non aktif/berakhir kepesertaan (*winback*) yang memiliki pekerjaan/kegiatan usaha guna memastikan keberlangsungan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. Upaya akuisisi atas Peserta non aktif/berakhir kepesertaan dilakukan secara luring dan daring.

Pekerja non aktif yang dijadikan target kepesertaan untuk beli ulang (*winback*) adalah pekerja informal yang tergabung dalam segmen kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU). Peserta non aktif dimaksud termasuk peserta atau ahli waris yang melakukan klaim JHT, JKK, dan/atau JKM. Klaim JHT memiliki jumlah kasus tertinggi, sehingga dapat dijadikan potensi akuisisi *winback*. Pada tahun 2023 jumlah klaim JKK sebanyak 370.747 kasus, klaim JKM 152.246 kasus, dan klaim JHT 3.619.708 kasus.

Terjadi peningkatan jumlah kasus klaim JHT secara konsisten dari Tahun 2019-2023. Jumlah total peserta yang mengajukan klaim JHT dari Tahun 2019 sampai dengan 2023 ada sebanyak 14.340.989 kasus dan dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 1 Jumlah kasus klaim JHT Tahun 2019-2023

Sumber: Laporan pengelolaan program Tahun 2019-2023

Peserta yang telah klaim JHT dapat dijadikan potensi akuisisi BPJS Ketenagakerjaan. Peserta ini telah memperoleh pengalaman dan merasakan manfaat program secara langsung. Namun setelah mencairkan dana JHT kebanyakan tidak kembali mendaftar, meskipun telah aktif bekerja pada sektor informal yang seharusnya memperoleh perlindungan jaminan sosial program BPU BPJS Ketenagakerjaan. Fenomena tenaga kerja informal yang tidak kembali mendaftar sebagai peserta menegaskan kembali pentingnya strategi *winback* dalam meningkatkan jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan.

Informasi yang dimiliki peserta terhadap manfaat program BPJS Ketenagakerjaan bagi yang telah klaim JHT dapat dijadikan sebagai dasar dalam memprediksi kecenderungan dalam minat beli ulang (*repurchase intention*) program BPJS Ketenagakerjaan. Kecenderungan tersebut dapat diteliti dengan menggunakan *Theory of planned behavior* (Ajzen 1991).

Theory of planned behavior (TPB) dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mendasari seseorang untuk melakukan beli ulang atau *winback* program BPJS Ketenagakerjaan. Minat beli ulang merupakan indikator krusial dalam mengevaluasi keberhasilan suatu produk. Konsep ini merujuk kepada keinginan konsumen untuk membeli kembali produk setelah menggunakan dan merasakan manfaatnya.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). TPB dapat digunakan untuk mengetahui kecenderungan minat beli ulang (*winback*) peserta BPJS Ketenagakerjaan setelah melakukan klaim JHT, sehingga dapat diketahui rekomendasi strategi akuisisi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan faktor yang paling berpengaruh terhadap *winback* peserta non aktif.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, yaitu Juni hingga September 2025, dengan lokasi penelitian pada peserta yang telah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mandailing Natal. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui survei daring menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria, sedangkan data sekunder bersumber dari laporan resmi BPJS Ketenagakerjaan, literatur akademik, jurnal penelitian, serta studi terdahulu terkait Theory of Planned Behavior (TPB) dan Extended Theory of Planned Behavior (E-TPB) (Sugiyono, 2020). Populasi penelitian adalah seluruh peserta yang telah mengajukan klaim JHT di Kantor Cabang Mandailing Natal. Teknik penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian (Juanda, 2009). Kriteria responden meliputi tenaga kerja berusia 17–65 tahun yang telah mencairkan JHT, kembali bekerja di sektor informal, dan belum terdaftar kembali sebagai peserta.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada pedoman SEM-PLS yang menyarankan ukuran minimal 5–10 kali jumlah indikator penelitian (Hair et al., 2019). Dengan 24 indikator, maka jumlah sampel minimum berada pada kisaran 120–240 responden. Berdasarkan total 5.702 pengklaim JHT periode Januari 2024–September 2025, penelitian ini menetapkan 225 responden (9,375 kali jumlah indikator), sehingga memenuhi kriteria kecukupan analisis SEM-PLS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form untuk efisiensi dan jangkauan luas. Sebelum penyebaran, dilakukan wawancara pendahuluan guna memastikan kesesuaian kriteria responden. Instrumen penelitian terdiri atas pertanyaan terbuka untuk menggali karakteristik responden dan pertanyaan tertutup berbasis skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) guna mengukur variabel sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, persepsi manfaat, persepsi risiko, dan minat beli ulang (Sugiyono, 2013). Data yang terkumpul dikodekan dan dianalisis menggunakan Microsoft Excel untuk statistik deskriptif serta SmartPLS 4 untuk analisis struktural.

Analisis data diawali dengan statistik deskriptif guna menggambarkan profil responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, domisili, alasan pencairan JHT, dan pendapatan. Selanjutnya dilakukan analisis inferensial menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model E-TPB. SEM-

PLS dipilih karena berbasis varians, tidak mensyaratkan distribusi normal, serta sesuai untuk model kompleks dan ukuran sampel moderat (Hair et al., 2019). Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Outer model mencakup uji validitas konvergen (loading factor $\geq 0,708$; AVE $\geq 0,50$), validitas diskriminan melalui cross loading, serta reliabilitas konstruk dengan composite reliability dan Cronbach's alpha $\geq 0,70$ (Hair et al., 2019; Musyaffi et al., 2022). Inner model dievaluasi melalui nilai R-square (0,67 kuat; 0,33 moderat; 0,19 lemah) dan uji signifikansi berdasarkan hasil bootstrapping dengan kriteria t-statistik $>$ t-tabel dan p-value $<$ 0,05 (Hair et al., 2019; Musyaffi et al., 2022).

Model penelitian dibangun berdasarkan TPB yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) dan dikembangkan menjadi E-TPB dengan penambahan persepsi manfaat dan persepsi risiko. Variabel endogen adalah minat beli ulang (winback), sedangkan variabel eksogen meliputi sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, persepsi manfaat, dan persepsi risiko. Lima hipotesis diajukan untuk menguji pengaruh positif seluruh variabel eksogen terhadap minat beli ulang, kecuali persepsi risiko yang dihipotesiskan berpengaruh negatif. Model ini diharapkan mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kecenderungan peserta untuk kembali menjadi peserta setelah klaim JHT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Umum Responden dan Karakteristik Minat Beli Ulang (Winback) Responden

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan sosial, termasuk melalui program Jaminan Hari Tua (JHT). Karakteristik umum responden dalam penelitian ini melibatkan 225 peserta yang telah melakukan klaim JHT dan tersebar di berbagai provinsi di Indonesia. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki (66%), sedangkan perempuan sebesar 34%. Dominasi laki-laki sejalan dengan struktur ketenagakerjaan nasional, di mana sekitar 60% dari 146,54 juta tenaga kerja Indonesia merupakan laki-laki (BPS 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pekerja laki-laki masih menjadi segmen utama dalam kepesertaan dan potensi strategi winback, meskipun pendekatan inklusif berbasis gender tetap diperlukan.

Dari aspek usia, 80% responden berada pada rentang 25–54 tahun yang termasuk kategori prime working age. Kelompok ini dikenal sebagai tulang punggung angkatan kerja karena memiliki stabilitas dan kontribusi ekonomi yang tinggi (ILO 2022). Data BPS (2025) juga menunjukkan bahwa 66,57% pekerja Indonesia berada pada usia produktif. Dominasi usia produktif menegaskan bahwa responden memiliki potensi besar untuk kembali menjadi peserta aktif setelah klaim JHT, sekaligus berperan penting dalam keberlanjutan pembiayaan program.

Berdasarkan domisili, responden terbanyak berasal dari Jawa Barat (37,8%), diikuti Sumatera Utara (23,1%), DKI Jakarta (8,9%), dan Banten (8,4%). Konsentrasi ini selaras dengan tingginya jumlah tenaga kerja di Jawa Barat yang mencapai 24,5 juta orang atau 16,72% dari total nasional (BPS 2025). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tingkat kepesertaan di Sumatera Utara berada di atas rata-rata nasional karena dukungan akses dan sosialisasi yang baik (Triyono et al. 2026). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (55,6%), diikuti S1 (23,8%). Tingkat pendidikan berperan penting dalam meningkatkan literasi dan partisipasi jaminan sosial (Cicich et al. 2022) serta berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian asuransi (Rapi et al. 2025).

Karakteristik minat beli ulang (*winback*) menunjukkan bahwa alasan utama klaim JHT adalah kebutuhan dana mendesak (41,8%), disusul modal usaha (25,3%) dan kebutuhan keluarga (17,3%). Hanya 1,3% yang mengklaim karena usia pensiun, padahal secara regulasi JHT dirancang sebagai perlindungan jangka panjang (PP No. 60 Tahun 2015). Kondisi ini mengindikasikan masih kuatnya motif kebutuhan ekonomi jangka pendek. Penelitian Tharayil dan Walstad (2021) menunjukkan bahwa literasi keuangan yang rendah meningkatkan kecenderungan penarikan dana pensiun sebelum waktunya.

Sebagian besar responden (92,4%) menyatakan memahami manfaat program BPU. Literasi asuransi yang baik terbukti meningkatkan minat partisipasi (Fadhil et al. 2025), sehingga menjadi modal penting bagi strategi *winback*. Dalam hal metode pembayaran, 69% responden memilih *mobile banking*, mencerminkan preferensi terhadap kanal digital yang praktis. Temuan ini sejalan dengan peningkatan adopsi *mobile payment* di Indonesia yang dipengaruhi kemudahan dan dukungan sosial (Setiobudi et al. 2021).

Namun demikian, 43% responden memiliki pendapatan di bawah UMP Nasional 2025 sebesar Rp2.169.349 per bulan, menunjukkan keterbatasan daya beli. Pendapatan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian asuransi (Rapi et al. 2025), sehingga kelompok berpendapatan rendah memerlukan dukungan berupa subsidi, edukasi finansial, dan skema pembayaran fleksibel (Triyono et al. 2026). Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa faktor ekonomi, literasi, dan kemudahan akses layanan menjadi determinan penting dalam membentuk minat beli ulang pascaklaim JHT.

2. Kelayakan Analisis Model

Kelayakan analisis model dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model konseptual yang dibangun mampu menjelaskan fenomena minat beli ulang (*winback*) Program BPJS Ketenagakerjaan pada peserta yang telah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Keputusan untuk kembali menjadi peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan setelah klaim JHT merupakan bentuk perilaku terencana yang dipengaruhi oleh evaluasi rasional individu, tekanan sosial, serta persepsi terhadap manfaat dan risiko program. Oleh karena itu, diperlukan suatu model analisis yang tidak hanya layak secara statistik, tetapi juga relevan secara konseptual dan kontekstual.

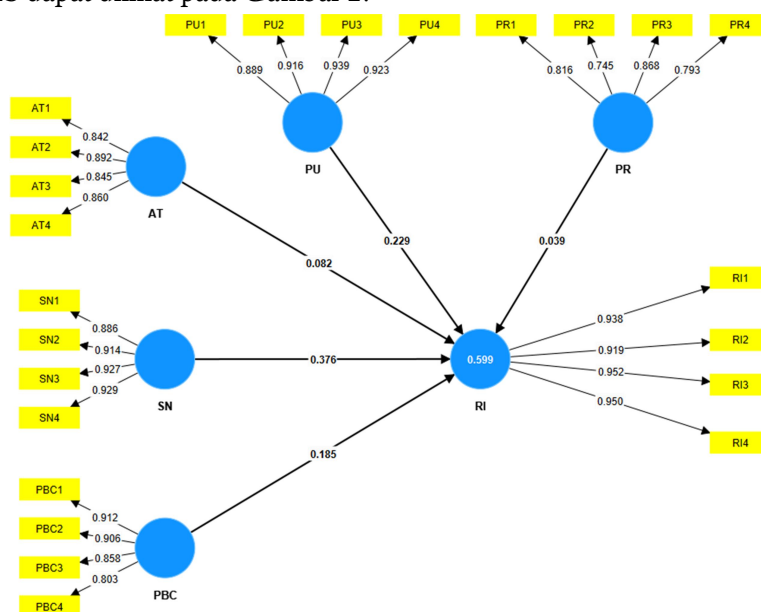
Penelitian ini mengadopsi kerangka *Extended Theory of Planned Behavior* (E-TPB) dengan melibatkan lima variabel eksogen, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, persepsi manfaat, dan persepsi risiko, serta satu variabel endogen, yaitu minat beli ulang (*winback*). Variabel sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku merepresentasikan konstruk utama dalam TBP yang menggambarkan faktor psikologis dan sosial individu dalam membentuk niat berperilaku. Sementara itu, variabel persepsi manfaat dan persepsi risiko ditambahkan sebagai perluasan model untuk menangkap karakteristik spesifik keputusan kepesertaan jaminan sosial, khususnya pada konteks peserta BPJS Ketenagakerjaan setelah klaim JHT. Variabel minat beli ulang berfungsi sebagai variabel utama yang mencerminkan kecenderungan peserta untuk kembali berpartisipasi secara sukarela dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

Pengujian kelayakan model dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metode ini dipilih karena memiliki kemampuan yang kuat dalam menganalisis hubungan kausal antar konstruk laten yang bersifat kompleks, tidak mensyaratkan asumsi normalitas data, serta sesuai digunakan pada penelitian

perilaku dan kebijakan publik dengan karakteristik responden yang heterogen, sebagaimana pada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah melakukan klaim JHT.

Analisis SEM-PLS dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran (*outer model*), yang bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam merepresentasikan masing-masing konstruk laten. Evaluasi *outer model* mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk yang diukur melalui nilai *loading factor* (LF), *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), dan *Cronbach's Alpha* (CA). Apabila seluruh kriteria pada model pengukuran telah terpenuhi, maka analisis dapat dilanjutkan pada tahap kedua, yaitu evaluasi model struktural (*inner model*).

Tahap evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk menilai hubungan kausal antar variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Hubungan ini mencerminkan mekanisme pembentukan minat beli ulang (*winback*) peserta BPJS Ketenagakerjaan setelah mencairkan dana JHT, yang dipengaruhi oleh sikap individu, tekanan sosial, persepsi kemudahan, serta penilaian terhadap manfaat dan risiko program. Evaluasi model struktural dilakukan dengan perhitungan nilai *R-square* (R^2) dan pengujian signifikansi melalui prosedur *bootstrapping* dengan mempertimbangkan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Model dan perhitungan PLS dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Model dan perhitungan PLS

Berdasarkan Gambar 2, hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk merepresentasikan masing-masing konstruk penelitian memiliki nilai *loading factor* di atas 0,708. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki tingkat korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukurnya. Dengan demikian, masing-masing indikator mampu menjelaskan konstruk laten secara memadai.

Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga dapat dinyatakan valid dan layak digunakan dalam model penelitian. Pemenuhan validitas konvergen ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah mampu mengukur konsep yang diteliti secara konsisten dan akurat, sehingga hasil analisis

selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan tingkat keandalan yang baik. Hasil *outer model* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil evaluasi *outer model*

Variabel	Validitas		Reabilitas	
	LF	AVE	CA	CR
<i>Attitude Towards Behavior (AT)</i>		0,740	0,883	0,886
AT1	0,842			
AT2	0,892			
AT3	0,845			
AT4	0,860			
<i>Subjective Norm (SN)</i>		0,836	0,934	0,937
SN1	0,886			
SN2	0,914			
SN3	0,927			
SN4	0,929			
<i>Perceived Behavioral Control (PBC)</i>		0,758	0,893	0,900
PBC1	0,912			
PBC2	0,906			
PBC3	0,858			
PBC4	0,803			
<i>Perceived usefulness (PU)</i>		0,840	0,937	0,938
PU1	0,889			
PU2	0,916			
PU3	0,939			
PU4	0,923			
<i>Perceived risk (PR)</i>		0,651	0,832	0,902
PR1	0,816			
PR2	0,745			
PR3	0,868			
PR4	0,793			
<i>Repurchase Intention (RI)</i>		0,883	0,956	0,958
RI1	0,938			
RI2	0,919			
RI3	0,952			
RI4	0,950			

Sesuai hasil evaluasi *outer model* pada Tabel diatas dapat diketahui sebagai berikut:

1) Pengujian validitas konvergen (*convergent validity*)

Berdasarkan hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*), seluruh indikator pada masing-masing konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai LF di atas 0,708. Variabel indikator yang digunakan dinyatakan valid, karena nilai $LF \geq 0,708$ (Hair *et al.* 2019). Variabel sikap terhadap perilaku, nilai LF tertinggi terdapat pada indikator AT2. Untuk variabel norma subjektif, nilai LF tertinggi terdapat pada indikator SN4. Pada variabel kontrol perilaku yang dirasakan, nilai LF tertinggi terdapat pada indikator PBC1. Pada variabel persepsi manfaat, indikator PU3 memiliki

nilai LF tertinggi. Pada variabel persepsi risiko, indikator PR3 memiliki nilai LF tertinggi. Pada variabel minat beli ulang (*winback*), indikator RI3 menunjukkan nilai LF tertinggi.

Seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai AVE di atas batas minimum 0,50. Variabel sikap terhadap perilaku memiliki nilai AVE sebesar 0,740, variabel norma subjektif sebesar 0,836, variabel persepsi kontrol perilaku sebesar 0,758, variabel persepsi manfaat sebesar 0,840, variabel persepsi risiko sebesar 0,651, serta variabel minat beli ulang (*winback*) sebesar 0,883. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians indikator pada masing-masing konstruk dapat dijelaskan oleh konstruk laten yang diukur (Musyaffi *et al.* 2022). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai AVE, sehingga seluruh variabel dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

2) Pengujian validitas diskriminan (*discriminant validity*)

Tabel 3 Pengujian validitas diskriminan

Variabel	<i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i>
PBC ↔ AT	0,709
PR ↔ AT	0,254
PR ↔ PBC	0,312
PU ↔ AT	0,843
PU ↔ PBC	0,739
PU ↔ PR	0,148
RI ↔ AT	0,677
RI ↔ PBC	0,716
RI ↔ PR	0,228
RI ↔ PU	0,692
SN ↔ AT	0,708
SN ↔ PBC	0,762
SN ↔ PR	0,185
SN ↔ PU	0,664
SN ↔ RI	0,746

Validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa suatu konstruk laten benar-benar berbeda dan tidak tumpang tindih dengan konstruk laten lainnya dalam model penelitian. Salah satu pendekatan yang direkomendasikan dalam SEM-PLS untuk menguji validitas diskriminan adalah *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Menurut Hair *et al.* (2019), validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi apabila nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas 0,90.

Berdasarkan Tabel 8, seluruh nilai HTMT antar pasangan konstruk dalam penelitian ini berada di bawah nilai ambang batas 0,90. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan antara persepsi manfaat dan sikap terhadap perilaku (PU ↔ AT) sebesar 0,843, yang masih berada dalam batas yang dapat diterima. Sementara itu, pasangan konstruk lainnya menunjukkan nilai HTMT yang relatif lebih rendah, seperti hubungan antara persepsi risiko dan sikap terhadap perilaku (PR ↔ AT) sebesar 0,254 serta hubungan antara minat beli ulang dan persepsi risiko (RI ↔ PR) sebesar 0,228.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian ini memiliki perbedaan konseptual yang memadai dan tidak terjadi masalah tumpang tindih antar konstruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan pengujian HTMT.

3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk laten yang digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR). Menurut Hair *et al.* (2019), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai CA dan CR lebih besar dari 0,70.

Berdasarkan Tabel 7, seluruh konstruk dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang berada di atas batas minimum 0,70. Variabel sikap terhadap perilaku memiliki nilai CA sebesar 0,883 dan CR sebesar 0,886, variabel norma subjektif memiliki nilai CA sebesar 0,934 dan CR sebesar 0,937, serta variabel persepsi kontrol perilaku memiliki nilai CA sebesar 0,893 dan CR sebesar 0,900. Selanjutnya, variabel persepsi manfaat menunjukkan nilai CA sebesar 0,937 dan CR sebesar 0,938, variabel persepsi risiko memiliki nilai CA sebesar 0,832 dan CR sebesar 0,902, serta variabel minat beli ulang (*winback*) memiliki nilai CA sebesar 0,956 dan CR sebesar 0,958.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam model penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

3. Pengaruh Variabel terhadap Minat Beli Ulang

Untuk mengetahui pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen, dilakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi ini bertujuan untuk menilai kekuatan prediktif model serta kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Model struktural dievaluasi melalui *R-square* untuk konstruk dependen. Kekuatan nilai *R-square* dibagi ke beberapa kriteria, yaitu *R-square* sebesar 0,67 artinya kuat, 0,33 artinya moderat, dan 0,19 artinya lemah (Musyaffi *et al.* 2022).

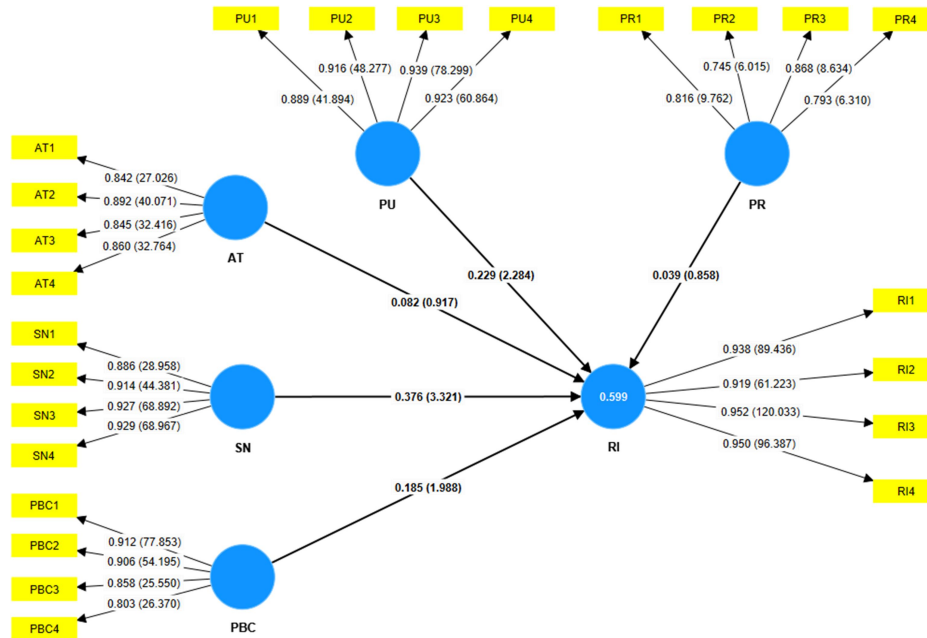
Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SEM-PLS, nilai *R-square* untuk variabel minat beli ulang (*winback*) sebesar 0,599 atau 59,9%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan persepsi risiko (*perceived risk*) secara simultan mampu menjelaskan 59,9% variasi minat beli ulang (*winback*) peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah mengajukan klaim JHT.

Nilai *R-square* sebesar 0,599 termasuk dalam kategori moderat hingga kuat, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan 59,9% variasi pada variabel minat beli ulang (*winback*). Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelas (*explanatory power*) yang baik. Sementara itu, sebesar 40,1% variasi minat beli ulang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Tahap pengujian terakhir pada *inner model* adalah pengujian hipotesis, yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel laten dalam model penelitian. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menganalisis hasil *bootstrapping* menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode *bootstrapping* digunakan untuk memperoleh nilai estimasi parameter yang stabil serta menguji signifikansi hubungan kausal antar konstruk tanpa mengasumsikan distribusi data tertentu.

Tingkat signifikansi pengaruh antar variabel ditentukan berdasarkan nilai koefisien jalur (*path coefficients*), nilai t-statistik, dan p-value. Kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Hair *et al.* (2019), yaitu hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila

nilai t-statistik > 1,96 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, serta nilai p-value < 0,05. Nilai koefisien jalur menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh antar konstruk, sedangkan nilai t-statistik dan p-value digunakan untuk menilai signifikansi statistik dari pengaruh tersebut. Hasil pengujian signifikansi dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Hasil uji *bootstrapping* t-statistik

Hasil uji hipotesis *bootsteapping* dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4 Hasil uji hipotesis *bootstrapping*

Jalur Pengaruh	Koefisien Jalur	T-statistik	P-value	Keterangan
<i>Attitude towards behavior</i> → <i>Repurchase intention</i> (minat beli ulang)	0,082	0,917	0,359	Ditolak
<i>Subjective norm</i> → <i>Repurchase intention</i> (minat beli ulang)	0,376	3,321	0,001	Diterima
<i>Perceived behavioral control</i> → <i>Repurchase intention</i> (minat beli ulang)	0,185	1,988	0,047	Diterima
<i>Perceived usefulness</i> (PU) → <i>Repurchase intention</i> (minat beli ulang)	0,229	2,284	0,022	Diterima
<i>Perceived risk</i> → <i>Repurchase intention</i> (minat beli ulang)	0,039	0,858	0,391	Ditolak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping* yang disajikan pada Tabel diatas, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) memiliki koefisien jalur sebesar 0,082 yang mengindikasikan arah pengaruh positif terhadap minat beli ulang. Namun demikian, nilai t-statistik sebesar 0,917 lebih kecil dari nilai t-tabel 1,64 dan nilai *p-value* sebesar 0,359 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap minat beli ulang dinyatakan tidak signifikan, sehingga hipotesis pertama ditolak.
2. Pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,376. Nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 3,321 telah melampaui nilai t-tabel 1,64 dan nilai *p-value* sebesar 0,001 berada di bawah 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) memiliki koefisien jalur sebesar 0,185 yang menunjukkan pengaruh positif terhadap minat beli ulang. Nilai t-statistik sebesar 1,988 lebih besar dari t-tabel 1,64 dan nilai *p-value* sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, persepsi kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Pengujian hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap minat beli ulang dengan koefisien jalur sebesar 0,229. Nilai t-statistik sebesar 2,284 telah memenuhi kriteria signifikansi karena lebih besar dari t-tabel 1,64 dan nilai *p-value* sebesar 0,022 berada di bawah 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis keempat diterima.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa persepsi risiko (*perceived risk*) memiliki koefisien jalur sebesar 0,039 yang menunjukkan arah pengaruh positif namun sangat lemah terhadap minat beli ulang. Nilai t-statistik sebesar 0,858 lebih kecil dari t-tabel 1,64 dan nilai *p-value* sebesar 0,391 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis kelima ditolak.

4. Pembahasan Minat Beli Ulang (*Winback*) Responden

Penelitian ini menggunakan pendekatan Extended Theory of Planned Behavior (E-TPB) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang (*winback*) peserta BPJS Ketenagakerjaan setelah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Model E-TPB merupakan pengembangan dari Theory of Planned Behavior yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991; 2005), dengan menambahkan variabel persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) untuk memperkuat kemampuan prediktif model terhadap niat perilaku.

Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui SmartPLS 4 dengan teknik bootstrapping untuk menguji signifikansi hubungan antarvariabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa norma subjektif (SN), persepsi manfaat (PU), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (PBC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang (RI), sedangkan sikap terhadap perilaku (AT) dan persepsi risiko (PR) tidak berpengaruh signifikan.

Koefisien jalur menunjukkan SN (0,376) sebagai variabel paling dominan, diikuti PU (0,229) dan PBC (0,185). AT (0,082) dan PR (0,039) memiliki kontribusi relatif kecil. Persamaan struktural yang terbentuk adalah:

$$RI = 0,082 AT + 0,376 SN + 0,185 PBC + 0,229 PU + 0,039 PR + \varepsilon$$

Temuan ini mengindikasikan bahwa keputusan winback lebih dipengaruhi oleh faktor sosial dan persepsi manfaat dibandingkan evaluasi pribadi maupun kekhawatiran risiko.

1. Pengaruh norma subjektif terhadap minat beli ulang (*winback*)

Norma subjektif terbukti sebagai faktor paling dominan dalam memengaruhi minat winback. Dalam kerangka TPB, norma subjektif merepresentasikan tekanan sosial yang dirasakan individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Ajzen, 1991). Hasil penelitian menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,376 ($t = 3,321$), menandakan pengaruh yang kuat dan signifikan.

Indikator SN4 (loading factor 0,929) menjadi pembentuk utama konstruk, mencerminkan pengaruh komunitas sosial. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pekerja sektor informal untuk kembali menjadi peserta sangat dipengaruhi oleh norma kolektif dalam lingkungan sosialnya. Dukungan komunitas berfungsi sebagai social influence yang memperkuat keyakinan dan mengurangi ketidakpastian.

Indikator SN3 (0,927) dan SN2 (0,914) menegaskan pentingnya figur yang dihormati dan teman sebaya dalam membentuk niat. Sementara SN1 (0,886) menunjukkan bahwa dukungan keluarga tetap relevan meskipun relatif lebih rendah.

Temuan ini konsisten dengan Nguyen et al. (2024) yang menyatakan dukungan sosial meningkatkan niat partisipasi asuransi sosial, serta Rivis & Sheeran (2003) yang menekankan bahwa perilaku individu sering kali dibentuk melalui proses sosial, bukan semata evaluasi rasional pribadi.

Implikasinya, strategi winback perlu berbasis komunitas dengan memanfaatkan jejaring sosial pekerja informal.

2. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat beli ulang (*winback*)

Persepsi manfaat (PU) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0,229$; $p < 0,05$). Persepsi manfaat didefinisikan sebagai keyakinan individu bahwa suatu sistem atau layanan memberikan nilai atau keuntungan tertentu (Yang et al., 2020; Mishra et al., 2024).

Indikator PU3 (0,939) menjadi faktor dominan, menunjukkan bahwa perlindungan bagi peserta dan keluarga merupakan manfaat utama yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Al Mamun et al. (2021) bahwa persepsi manfaat asuransi meningkatkan niat pembelian.

PU4 (0,923) menegaskan fungsi BPJS sebagai instrumen perlindungan risiko sosial ekonomi. PU2 (0,916) mencerminkan rasa aman dalam bekerja, sementara PU1 (0,889) berkaitan dengan perencanaan keuangan jangka panjang.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin kuat keyakinan terhadap manfaat nyata program, semakin tinggi minat winback. Oleh karena itu, komunikasi manfaat perlindungan sosial harus menjadi fokus utama strategi akuisisi ulang.

3. Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap minat beli ulang (*winback*)

Kontrol perilaku yang dipersepsikan (PBC) berpengaruh signifikan ($\beta = 0,185$; $p = 0,047$). Menurut Ajzen (1991), PBC mencerminkan persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku tertentu.

Indikator PBC1 (0,912) menunjukkan pentingnya kecukupan informasi prosedur pendaftaran ulang. Fadhil et al. (2025) menyatakan literasi asuransi meningkatkan niat partisipasi pekerja informal.

PBC2 (0,906) dan PBC3 (0,858) menekankan kemudahan prosedur dan akses layanan, sejalan dengan Vu (2025). PBC4 (0,803) menunjukkan bahwa kemampuan finansial tetap menjadi faktor penting, khususnya bagi pekerja dengan pendapatan tidak tetap.

Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan administratif dan akses informasi memperkuat keyakinan peserta untuk kembali aktif.

4. Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap minat beli ulang (*winback*)

Sikap terhadap perilaku (AT) menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan ($\beta = 0,082$; $p > 0,05$). Menurut Ajzen (1991), sikap terbentuk dari evaluasi afektif dan kognitif terhadap suatu perilaku.

Indikator AT2 (0,892) menunjukkan perasaan suka terhadap keputusan menjadi peserta. AT4 (0,860) mencerminkan pengakuan nilai program, AT3 (0,845) menggambarkan persepsi kewajiban, dan AT1 (0,842) mencerminkan evaluasi rasional.

Meskipun sikap terbentuk positif, ia tidak cukup kuat mendorong *winback* tanpa dukungan faktor sosial dan persepsi kontrol. Temuan ini konsisten dengan Christopher Young et al. (2024) yang menemukan attitude tidak selalu signifikan dalam pembelian asuransi.

5. Pengaruh persepsi resiko terhadap minat beli ulang (*winback*)

Persepsi risiko (PR) tidak berpengaruh signifikan ($\beta = 0,039$; $p > 0,05$). PR3 (0,868) menunjukkan kekhawatiran administratif, PR1 (0,816) terkait perubahan kebijakan, PR4 (0,793) mengenai ketepatan waktu klaim, dan PR2 (0,745) mengenai kerumitan proses.

Meskipun indikator valid, risiko tidak menjadi pertimbangan utama pascaklaim. Peserta yang telah memiliki pengalaman klaim cenderung lebih memahami proses sehingga risiko waktu dan administratif tidak lagi dominan. Temuan ini sejalan dengan Dewi (2023) bahwa persepsi risiko tidak selalu memengaruhi niat pembelian asuransi.

6. Minat beli ulang (*winback*)

Seluruh indikator RI memiliki loading factor $>0,90$, menunjukkan konstruk yang sangat kuat. RI3 (0,952) menjadi indikator dominan, mencerminkan keyakinan terhadap manfaat program (Ajzen 1991; 2005). RI4 (0,950) menunjukkan persepsi kebutuhan perlindungan berkelanjutan, sejalan dengan Brahmana et al. (2018).

RI1 (0,938) dan RI2 (0,919) menegaskan adanya niat aktual untuk kembali mendaftar dalam waktu dekat. Hal ini menunjukkan momentum pascaklaim JHT merupakan periode strategis untuk intervensi *winback*.

Secara keseluruhan, minat *winback* terbentuk melalui kombinasi faktor sosial (norma subjektif), persepsi manfaat, dan kontrol perilaku. Oleh karena itu, strategi optimal perlu mengintegrasikan pendekatan komunitas dengan penyederhanaan prosedur serta penguatan literasi manfaat program.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa variabel TBP yang berpengaruh signifikan pada minat beli ulang (*winback*) program BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta yang telah klaim JHT dipengaruhi oleh *subjective norm* dan *perceived behavioral control*. Variabel E-TBP yang berpengaruh signifikan pada minat beli ulang (*winback*) adalah *perceived usefulness*. Kecenderungan minat beli ulang (*winback*) Program BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta yang telah klaim JHT memiliki

karakteristik, dimana dorongan dari variabel *subjective norm* berperan lebih dominan dibandingkan penilaian subjektif individu atau *variabel attitude toward behavior*. Dukungan dari komunitas, orang yang dihargai, teman, dan keluarga terbukti memberikan pengaruh yang signifikan dalam mendorong keputusan peserta untuk kembali menjadi peserta. Selain itu, kecenderungan minat beli ulang juga dipengaruhi oleh variabel *perceived behavioral control*, yang ditandai dengan perhatian peserta terhadap kecukupan informasi, kemudahan proses pendaftaran, kemampuan melakukan reaktivasi kepesertaan, serta kemampuan membayar iuran. Temuan ini menegaskan bahwa keputusan *winback* peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya bersifat penilaian subjektif individu, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan persepsi kemudahan dalam berpartisipasi kembali. *Perceived usefulness* terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat beli ulang. Persepsi peserta terhadap manfaat nyata BPJS Ketenagakerjaan, khususnya perlindungan sosial bagi diri dan keluarga, menjadi dasar utama dalam keputusan untuk kembali bergabung. Semakin kuat keyakinan peserta bahwa kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan bagi pekerja dan keluarga, membantu menghadapi risiko sosial ekonomi, memberikan rasa aman dalam bekerja, serta mendukung perencanaan keuangan jangka panjang, maka semakin tinggi kecenderungan minat beli ulang peserta. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki peran yang lebih dominan dan signifikan dibandingkan persepsi risiko (*perceived risk*) dalam keputusan untuk kembali menjadi peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty MR, Munandar JM, Sumertajaya IM. 2023. *Factors influencing informal workers' registration for social security: A comparative analysis between Indonesia and Taiwan*. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis. 9(2):523–538. doi:10.17358/jabm.9.2.523.
- Ajzen I. 1991. The Theory Of Planned Behavior. *Organ Behav Hum Decis Process*. 50(2):179–211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. 2nd ed. McGraw-Hill Education.
- Ajzen, I. 2002. *Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior*. Journal of Applied Social Psychology, 32(4), 665–683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>.
- Al Mamun, A., Rahman, M. K., Munikrishnan, U. T., & Permarupan, P. Y. 2021. *Predicting the Intention and Purchase of Health Insurance Among Malaysian Working Adults*. Sage Open, 11(4).doi: [10.1177/21582440211061373](https://doi.org/10.1177/21582440211061373).
- Anwar, R. F., Mulyati, H., & Rahmawati, W. J. 2023. *Kesadaran konsumen dan niat membeli jaminan sosial ketenagakerjaan pada pekerja sektor informal*. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, 9(2), 604–617. doi:10.17358/jabm.9.2.604.
- Badan Pusat Statistik. 2025. *Keadaan angkatan kerja di Indonesia Agustus 2025*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication>.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2020. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2019*. BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2021. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2020*. BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2021. *Menghadapi Tantangan, Memperkuat Inovasi Berkelanjutan: Laporan Tahunan Terintegrasi 2020*. <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-terintegrasi.html>.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2022. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2021*. BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2022. *Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor 22/Perdir.02/072022 tentang Pedoman Kepesertaan*. BPJS Ketenagakerjaan.

- BPJS Ketenagakerjaan. 2023. *Adaptif dan Inovatif untuk Pertumbuhan yang Impresif: Laporan Tahunan Terintegrasi 2022*. <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-terintegrasi.html>.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2023. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2022*. BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2024. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2023*. BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2024. *Pengayaan Pengalaman Peserta untuk Pertumbuhan Berkelanjutan: Laporan Tahunan Terintegrasi 2023*. <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-terintegrasi.html>.
- Brahmana, Rayenda; Brahmana, Ritzky Karina; and Memarista, Gesti .2018. *Planned Behaviour in Purchasing Health Insurance*. The South East Asian Journal of Management: Vol. 12: No. 1, Article 3. <https://doi.org/10.21002/seam.v12i1.7465>.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Cicik LHM, Hayati AF, Ardh MRE. 2022. *Kepesertaan pekerja informal dalam jaminan sosial*. *Socio Informa* 8(2). Doi: 10.31595/inf.v8i2.2683.
- Damayanti, A. P., Kusuma, H., & Santoso, D. 2024. Hubungan Pengetahuan dan Persepsi terhadap Minat Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan pada Pedagang di Pasar Badung Kota Denpasar. *Socio-political Communication and Policy Review*, ISSN: 3046-5141. <https://ijespjournal.org/index.php/shkr/article/view/142/130>.
- Dewi, C. S. 2023. *The effect of insurance literacy, perceived product benefits, trust in insurance & perceived product risk on decision to purchase personal insurance*. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 3(6), 1215–1224. <https://doi.org/10.55927/mudima.v3i6.3012>.
- Fadhil M, Herlinda H, Albahi M. 2025. Pengaruh literasi asuransi, religiusitas dan lingkungan sosial terhadap minat pekerja sektor informal menggunakan asuransi BPJS Ketenagakerjaan perspektif ekonomi syariah Kota Pekanbaru. *Jurnal Economica*. 13(1):1–20. doi:10.46750/economica.v13i1.287.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Fishbein M, Ajzen I. 1975. *Belief, Attitude, Intention, And Behavior: An Introduction To Theory And Research*, Reading, MA. Addison-Wesley.
- Gerson, R. F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Widyaningrum H, penerjemah. Jakarta: PPM.
- Hair J, Black W, Babin B, Anderson R. 2010. *Multivariate Data Analysis*. New York: Pearson.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. 2019. When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Hair J, Sarstedt M, Hopkins L, Kuppelwieser VG. 2014. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): an emerging tool in business research. *European Business Review* 26(2):106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hung Van Vu. 2025. Intention to participate in voluntary social insurance in an emerging economy: An examination based on extended theory of planned behavior. *Faculty of Political Theory, Thuongmai University, Hanoi, Vietnam*. Doi: <https://doi.org/10.18488/35.v12i1.4087>.
- International Labour Organization. 2022. *Global employment trends*. Geneva: ILO.
- Juanda, B. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial: Teori dan Aplikasi*. Bogor: IPB Press.
- Kotler, P., Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12, Jilid 1). Jakarta: Indeks.

- Kotler, P., Keller, K. L. 2009. *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Mahri, A. J. W., Juliana, J., Mutiara, R., Utami, S. A., & Munandar, D. 2023. *Behavior to Adopt Sharia Insurance in The Midst of Pandemic with Religiosity as a Moderator Variable (Survey on Sharia Unit of Prudential Life Insurance)*. *Pinisi Discretion Review*. <https://ojs.unm.ac.id/UDR/article/view/51464/23120>.
- Mai, T. H., & Mai, T. M. 2023. *The intention of participation in voluntary health insurance under the view of planned behavior theory: Evidence of Hanoi Vietnam*. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 6(6), 2386-2392. doi: <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i6-32>.
- Mishra, A., Jamshed, M., Ahmad, A., Garg, S., & Madsen, D. Ø. 2024. Factors influencing the intention to purchase health insurance: A study of Indian tobacco and alcohol consumers. *Frontiers in Public Health*, 12. doi: [10.3389/fpubh.2024.1332511](https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1332511).
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., Respati, D. K. 2022. *Konsep dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS*. Pascal Books. Hlm 7-23.
- Nguyen Cong C, Nguyen HH, Phi HD. 2024. The intention to participate in voluntary social insurance of informal sector workers: The case in Mekong Delta, Vietnam. *Business Review*. 9(1): 1–18. doi.org/10.26668/businessreview/2024.v9i1.4173.
- Nguyen TC, Nguyen XT, Le DL. 2024. Determinants of the voluntary social insurance participation intention of employees in Hanoi. *European Journal of Business and Management*. 16(8): 1–10. doi:10.7176/EJBM/16-8-01.
- Presiden Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan hari tua*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Presiden Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan hari tua*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Purwanto, N., Budiyanto, & Suhermin. 2022. *Theory of planned behavior: Implementasi perilaku electronic word of mouth pada konsumen marketplace*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rapi K, Priyarsono DS, Jahroh S, Bakhtiar T. 2021. *Life insurance purchasing behavior in non-high income countries: Case study in Indonesia*. *Bogor Research in Consumer Studies*. 6(1): 122–134. <https://doi.org/10.17358/brcs.6.1.122>
- Rivis, A., & Sheeran, P. 2003. Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, and Social*, 22(3), 218–233. <https://doi.org/10.1007/s12144-003-1018-2>.
- Sarjono, H., Julianita, W. 2019. *Structural Equation Modeling (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarstedt M, Ringle CM, Hair JF. 2017. Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Di Dalam: *Handbook Of Market Research*. Cham: Springer International Publishing. Hlm 1–40.
- Setiadi, N. J. 2023. *Perilaku konsumen: Perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen* (Edisi Ketiga). Prenada Media Group.
- Setiobudi A, Sudyasjayanti C, Singgih KJ, Gadi AF. 2021. Mobile payment products in Indonesia: is it a lifestyle or a need? *Jurnal Manajemen Bisnis*. 12(1):115–126. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i1.9440>.
- Shih, H. M., Chen, B. H., Chen, M. H., Wang, C. H., & Wang, L. F. 2022. A study of the financial behavior based on the theory of planned behavior. *International Journal of Marketing Studies*, 14(2), 1-15. doi10.5539/ijms.v14n2p1.

- Sulistiowati, Suwarsinah HK, Simanjuntak M. 2023. *The factors affecting intention to save at Indonesian Islamic banks using the theory of planned behavior (TPB)*. Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship. 9(1): 91–104. <https://doi.org/10.17358/IJBE.9.1.91>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tharayil A, Walstad WB. 2021. *Financial literacy and the early withdrawal of funds from retirement accounts*. Journal of Financial Counseling and Planning. 33(1):44–55. doi:10.1891/JFCP-20-00011.
- Triyono, Pradipta L, Barid VB, Kurniawan FE, Muslim F. 2026. Informal sector workers' income and access to social security in Indonesia. Dalam: Nawawi, Alami AN, Bautista J, Aung-Thwin M, Simandjuntak D, Prasetyo YE, editor. *Managing Disruption and Developing Resilience for a Better Southeast Asia*. Singapore: Springer. hlm 165–180. https://doi.org/10.1007/978-981-96-2116-3_12.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>.
- Yang, Y., Gong, Y., Land, L. P. W., & Chesney, T. 2020. Understanding the effects of physical experience and information integration on consumer use of online to offline commerce. *International Journal of Information Management*. 51 (1); 1-18. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102046>.
- Young, C., Wibowo, S. F., & Fadillah F., N. 2025. *Analisis faktor perilaku pembelian asuransi jiwa yang dimediasi intensi terhadap nasabah di Jabodetabek (Studi empiris pada nasabah asuransi jiwa di wilayah Jabodetabek tahun 2020–2024)*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (JEMBA), 2(5), 277–289. <https://doi.org/10.61722/jemba.v2i5.1339>.
- Zanellia, Q. P., Cahyadi, E. R., & Ermawati, W. J. 2023. The determinants of unemployment insurance participation: An application of Theory of Planned Behaviour. *Journal of Social Security Studies*, 15(1), 45-60. doi: <https://doi.org/10.17358/jabm.9.1.25>