

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jaminan sosial merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan negara. Pemerintah Indonesia mengembangkan program jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi pada masyarakat berdasarkan konsep *Funded Social Security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal (Sundari & Reni Novita, 2022). Jaminan sosial tenaga kerja yaitu sebuah perlindungan yang akan memberikan manfaat bagi tenaga kerja itu sendiri maupun bagi keluarganya dari hal-hal yang tidak terduga akibat resiko yang ditimbulkan dalam menjalankan pekerjaannya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 Tahun 2011). Dalam undang-undang ini, penyelenggara Jaminan Sosial mempunyai program jaminan sosial yang berbeda-beda seperti Jaminan Kesehatan, Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), dan Jaminan Kematian (JKM) bagi seluruh penduduk melalui iuran wajib yang dibayarkan oleh pekerja. BPJS Ketenagakerjaan hanya memberikan pertanggungjawaban atas resiko sosial seperti sakit, kecelakaan kerja, pensiun dan resiko lainnya yang mengakibatkan penurunan pendapatan dari tenaga kerja (Fitria, 2022).

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang bisa di *download* di *smartphone android* maupun *ios*, dilakukan secara online yang memudahkan peserta bpjamsostek untuk melakukan cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan JP, serta melakukan pengajuan klaim JHT (Ade deva wiranda, 2022). Peserta bisa melakukan klaim JHT kapan saja tidak perlu lagi datang ke kantor ataupun mengantri, peserta cukup dirumah saja sudah dapat melakukan klaim JHT melalui *handphone* menggunakan aplikasi JMO dengan sangat mudah dan praktis. Dengan adanya aplikasi JMO maka

terdapat juga beberapa permasalahan yang muncul mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi serta kelancaran dalam menjalankan layanan-layanan yang tersedia didalam aplikasi JMO tersebut, maka perlu adanya suatu penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan memperhatikan beberapa faktor (Arisoemaryo et al., 2022).

Aplikasi JMO telah melayani 482.926 pengajuan klaim yang berhasil dibayarkan. Sedangkan nominal klaim yang dibayarkan lewat JMO telah mencapai Rp 1,79 triliun dengan sukses rate klaim JHT mencapai 98,41 persen. Sampai tahun 2021, sebanyak 76,45 persen peserta melakukan klaim menggunakan layanan *online*. Angka ini meningkat dari tahun sebelumnya yang baru 34,82 persen untuk klaim menggunakan kanal *online*. Sampai April 2022, tercatat jumlah total pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebanyak 13,31 juta. Direktur Utama bpjamsostek Anggoro Eko Cahyo mengatakan, simplifikasi prosedur dan persyaratan klaim yang dilakukan bpjamsostek mampu memangkas masa tunggu klaim JHT, dari yang awalnya rata-rata 8 hari menjadi rata-rata 1,05 hari. Kanal *online* lebih banyak dipilih oleh para peserta, terbukti dari melonjaknya angka penggunaan JMO dari 36 persen menjadi 76 persen (Respati Rangga, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan 5 (lima) peserta bpjamsostek yang ingin mencairkan Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terdapat 3 (tiga) peserta mengalami kesulitan dan tidak cermat dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, masyarakat masih kurang mengenal adanya aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dan juga banyak dari peserta bpjamsostek yang masih belum menggunakan *handphone* android terutama pekerja yang lanjut usia. Permasalahan lainnya juga terkendala terhadap jaringan internet yang tidak stabil, serta aplikasi terkadang sering *down* saat melakukan foto biometrik. Untuk mengetahui kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran terhadap beberapa kriteria yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas layanan JMO itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan yang tertulis maka penulis ingin mengangkat judul penelitian **“Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta**

## **Bpjamsostek Terhadap Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) Di Bpjamsotek KCP Probolinggo”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan peserta bpjamsostek terhadap aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) di bpjamsotek KCP Probolinggo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta bpjamsostek terhadap aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) di bpjamsotek KCP Probolinggo.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan peserta bpjamsostek berdasarkan Kualitas Sistem (*System Quality*) dari penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan peserta bpjamsostek berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dari penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*)
- c. Mengetahui tingkat kepuasan peserta bpjamsostek berdasarkan Kualitas Layanan (*Service Quality*) dari penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Bagi BPJS Ketenagakerjaan**

Sebagai masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan KCP Probolinggo untuk pengembangan kebijakan terkait aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*).

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Politekkes Kemenkes Malang**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi atau tambahan referensi bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya pada bidang asuransi tentang kepuasan peserta bpjamsostek terhadap aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) di bpjamsotek.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Penulis**

Memperluas wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan aplikasi riset bidang asuransi sosial, khususnya penelitian tentang kepuasan peserta bpjamsostek dalam menggunakan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*).

