

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Kepuasan Peserta Bpjamsostek**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan merupakan suatu kondisi dimana seseorang merespon secara psikologis terhadap bagaimana orang tersebut merasa senang dan lega terhadap suatu hal. Dalam hal kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan seorang konsumen berkaitan dengan responnya terhadap barang atau jasa yang di belinya, apakah dalam dirinya timbul rasa senang dan puas atau malah sebaliknya. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat lepas dari perilaku konsumen itu sendiri (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Kepuasan Pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dipaparkan baik oleh McKeen et al., (1994); Doll dan Deng (2001); Guimaraes et al., (2003); Suryaningrum (2003) menemukan bahwa pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali rancu.

Seringkali kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes et al., (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

### 2.1.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi

DeLone dan McLean mengembangkan suatu model yang mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean dalam (Rahayu et al., 2018) ,yaitu:

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi *software*. Indikator pengukuran kualitas sistem antara lain adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*).

#### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (format), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).

#### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti *update* dan respon terhadap *feedback* yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), empati (*empathy*), dan waktu respon layanan (*responsiveness*).

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Variabel ini mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi semua hal tentang kebiasaan penggunaan sistem, seperti *frequency of use* dan *nature of use*.

## **5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektifitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

## **6. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)**

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukur manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, dan produktifitas.

### **2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Peserta**

Pada prinsipnya kepuasan peserta dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Pada bagian ini akan dibahas beberapa diantaranya Metode Pengukuran Kepuasan Peserta menurut (Kotler, 1996) terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Sistem keluhan dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

#### **2. *Ghost Shopping***

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Selain itu para *ghost*

*shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### 4. Survei Kepuasan Konsumen

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **2.1.1.4 Dimensi Kepuasan Peserta**

Pada prinsipnya kepuasan peserta dapat diukur dengan berbagai macam dimensi. Pada bagian ini akan dibahas dimensi kepuasan berdasarkan metode pengukuran kepuasan yaitu metode *servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode yang mengukur kualitas pelayanan dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan berdasarkan dimensi-dimensi pelayanannya (Mawartika, 2019). Terdapat 5 (lima) dimensi untuk mengukur kepuasan peserta berdasarkan metode *servqual* sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf diantaranya bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

### 5. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

## 2.1.2 BPJS Ketenagakerjaan

### 2.1.2.1 Pengertian BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja. Dalam pelaksanaan tugasnya BPJS Ketenagakerjaan menerapkan teknologi informasi sebagai salah satu penunjang untuk pencapaian tujuan bisnis salah satunya adalah dengan mengembangkan layanan Jamsostek *Mobile* (Cahyani et al., 2018).

### 2.1.2.2 Program BPJS Ketenagakerjaan

Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 5 ayat (2) huruf b tentang BPJS, menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan empat (4) program jaminan sosial, yaitu:

#### 1. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun. JHT bisa diterimakan kepada janda/duda, anak/ahli waris yang sah apabila peserta Bpjamsostek meninggal dunia.

#### 2. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

JKK merupakan jaminan yang memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pekerja yang mengalami kecelakaan yang teradi

dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

### **3. Jaminan Pensiun (JP)**

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

### **4. Jaminan Kematian (JKM)**

Jaminan Kematian diberikan kepada peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja, dimaksudkan untuk meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

Kemudian ada tambahan 1 (satu) program sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan, yaitu:

### **5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)**

JKP adalah jaminan yang diberikan kepada Pekerja atau buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja. Program JKP bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan sehingga pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi risiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

#### **2.1.2.3 Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan**

Adapun konsep kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bahwa program jamsostek di sesuaikan dengan 4 (empat) jenis kepesertaan, yaitu:

### **1. Pekerja Penerima Upah (PPU)**

Pekerja Penerima Upah (PPU) adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Kepesertaan PPU meliputi pekerja sektor formal non-mandiri, yaitu PNS, TNI atau POLRI, karyawan BUMN/BUMD, karyawan perusahaan swasta, dan lain-lain.

Kepesertaan PPU dapat mengikuti 5 (lima) program bpjamsostek secara bertahap yang telah ditetapkan oleh perusahaan, lima program yang diberikan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), dan Jaminan Pensiun (JP).

### **2. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)**

Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah setiap orang yang bekerja dan memperoleh penghasilan dengan cara melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri, meliputi pemberi kerja atau pengusaha, pekerja di luar hubungan kerja, pekerja mandiri, pekerja yang bukan penerima upah, dan pekerja informal, contoh : dokter, petani, supir dan lain-lain.

Kepesertaan PBPU dapat mengikuti program bpjamsostek sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan peserta kecuali program Jaminan Pensiun (JP).

### **3. Jasa Kontruksi**

Pekerja Jasa Kontruksi (JAKON) adalah layanan jasa konsultasi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pekerjaan konstruksi. Kepesertaan dari jasa kontruksi diantaranya adalah pemberi kerja selain penyelenggara negara pada skala besar, menengah, kecil, dan mikro yang bergerak dibidang usaha jasa kontruksi yang mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan dan pekerja kontrak Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Peserta Jasa Kontruksi wajib mengikuti dua program yaitu Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

#### 4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pekerja Migran Indonesia (PMI) adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang atau telah melakukan pekerjaan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Program-Program Sosial bagi Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) atau Pekerja Migran Indonesia (PMI) sebagai berikut:

- a. Program yang wajib untuk diikuti yaitu Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).
- b. Program yang dianjurkan (sukarela) untuk diikuti yaitu Jaminan Hari Tua (JHT)

#### 2.1.3 Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*)

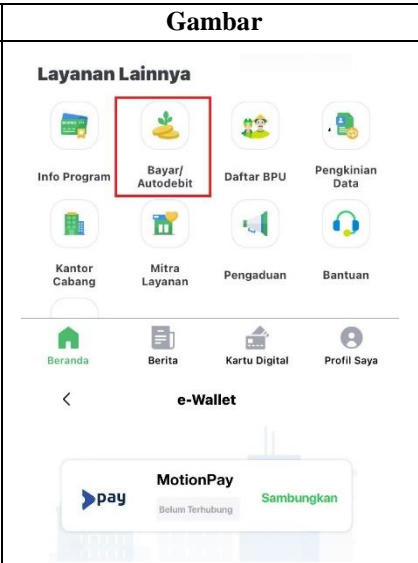
##### 2.1.3.1 Pengertian JMO (Jamsostek *Mobile*)

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang bisa di *download* di *handphone 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).

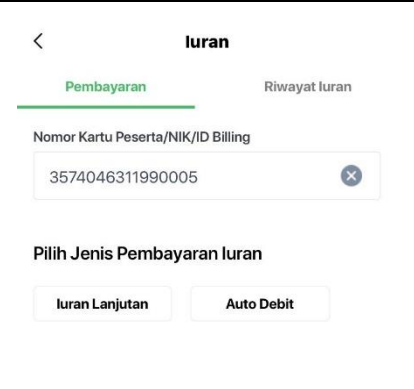
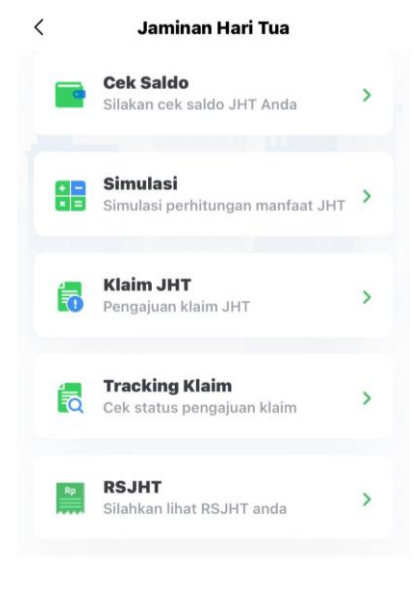
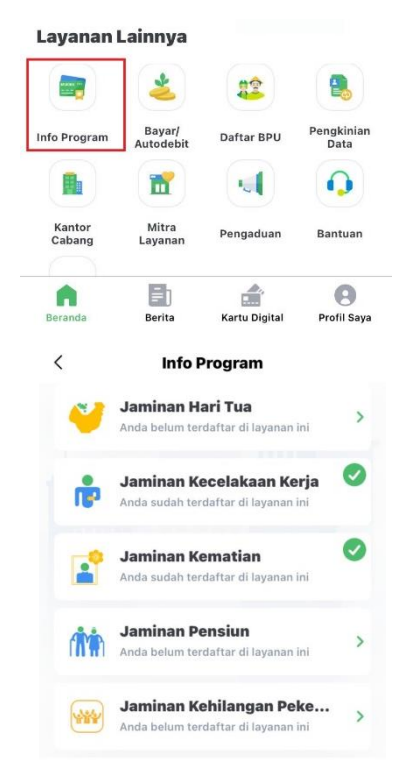
##### 2.1.3.2 Fitur-Fitur Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*)


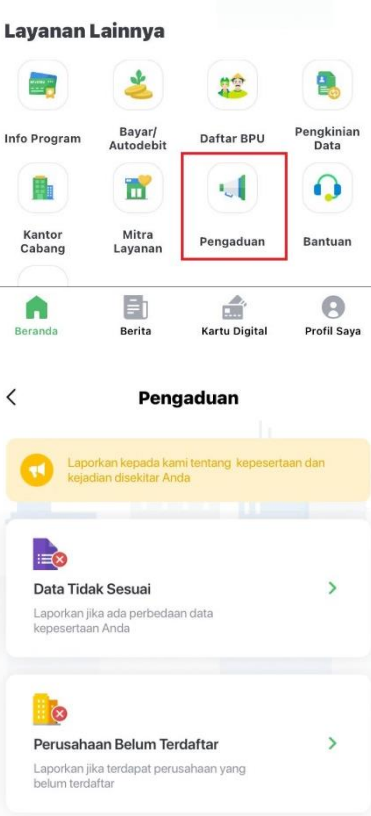
Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) di desain memiliki fitur yang lebih lengkap daripada aplikasi yang sebelumnya (BPJSTKU). Pada aplikasi ini tersedia fitur-fitur layanan diantaranya :

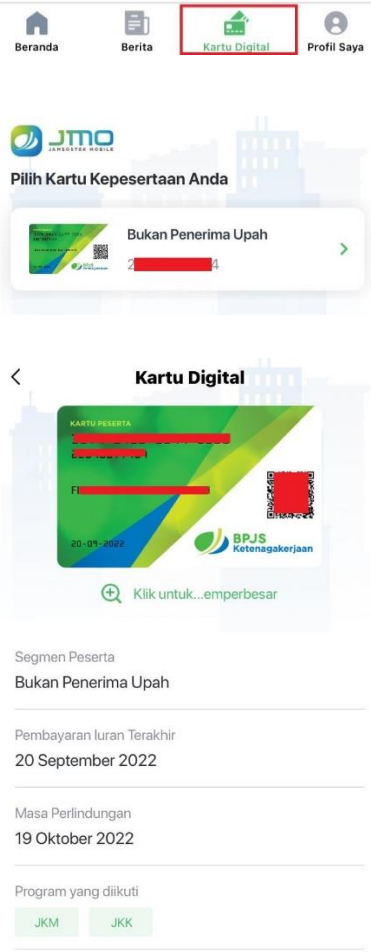
Tabel 2.1 Fitur- Fitur Aplikasi JMO

No	Fitur	Keterangan	Gambar
1.	Fitur Pembayaran Iuran	Fitur pembayaran iuran digunakan untuk memudahkan peserta bpjamsostek membayar iuran dengan kanal perbankan dan <i>e-wallet</i>	



			
2.	Fitur Layanan Cek Saldo JHT	Fitur layanan cek saldo digunakan untuk mengecek saldo Jaminan Hari Tua (JHT) peserta bpjamsostek secara <i>online</i> cepat dan akurat.	
3.	Fitur Informasi Program	Fitur layanan informasi program berisi informasi 5 program bpjamsostek Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	

4.	Fitur Berita	Fitur berita berisi berita <i>terupdate</i> mengenai seputar BPJS Ketenagakerjaan.	 <p>The screenshot shows the home screen of the BPJS Ketenagakerjaan mobile application. At the top, there is a header with the JMO logo, an e-Wallet icon, and a notification bell. Below the header, the main section is titled "Berita Terbaru" (Latest News) and features a large article with a photo of three people holding a check for "SANTUNAN JKM Rp42.000.000,-" dated "3 Januari 2023". Below this, there is a "Berita Lainnya" (Other News) section with two smaller article thumbnails. At the bottom, there is a navigation bar with icons for "Beranda" (Home), "Berita" (News), "Kartu Digital" (Digital Card), and "Profil Saya" (My Profile).</p>
5.	Fitur Pengaduan Layanan	Fitur pengaduan layanan memudahkan pengguna bpjs bpjamsostek untuk melakukan pengaduan terkait layanan.	 <p>The screenshot shows the "Layanan Lainnya" (Other Services) section of the BPJS Ketenagakerjaan mobile application. It features a grid of service icons: "Info Program", "Bayar/Autodebit", "Daftar BPU", "Pengkajian Data", "Kantor Cabang", "Mitra Layanan", "Pengaduan" (highlighted with a red box), and "Bantuan". Below this grid is a navigation bar with icons for "Beranda", "Berita", "Kartu Digital", and "Profil Saya". Below the navigation bar, there is a "Pengaduan" (Complaint) section with a back arrow. It contains three items: "Laporkan kepada kami tentang kepesertaan dan kejadian disekitar Anda" (Report to us about membership and incidents around you), "Data Tidak Sesuai" (Data does not match) with a subtext "Laporkan jika ada perbedaan data kepesertaan Anda" (Report if there is a difference in membership data), and "Perusahaan Belum Terdaftar" (Company not registered) with a subtext "Laporkan jika terdapat perusahaan yang belum terdaftar" (Report if there is a company that is not registered).</p>

7.	Fitur Kartu Digital	Peserta bisa melihat dan mengunduh kartu peserta digital keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan	
----	---------------------	---	---

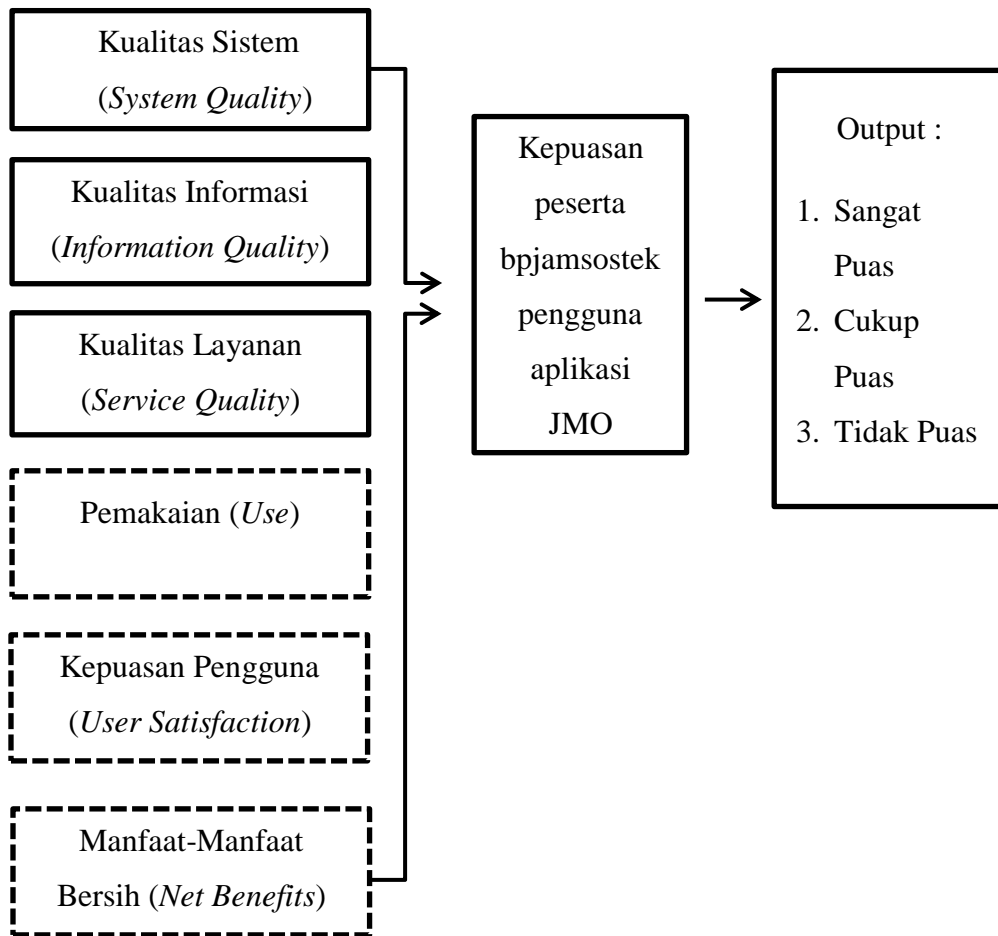
### 2.1.4.3 Manfaat Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)

Peserta bpjamsostek bisa mendapatkan berbagai manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut, di antaranya yaitu:

1. Bisa mendaftar BPJS Ketenagakerjaan dengan lebih mudah karena bisa dilakukan secara *online*.
2. Terdapat fitur cek saldo JHT untuk mengetahui jumlah jaminan yang dimiliki peserta.
3. Memungkinkan pengguna untuk melakukan simulasi perhitungan JHT.
4. Apabila terjadi kecelakaan kerja, pekerja bisa melakukan pelaporan secara *realtime* sehingga lebih mudah.
5. Memudahkan pengguna BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan pengaduan terkait layanan.

6. Peserta bisa melihat dan mengunduh kartu peserta digital keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan.
7. Memudahkan pengguna untuk mengakses informasi serta layanan seputar BPJS Ketenagakerjaan seperti jaminan, kantor cabang, pusat layanan, media sosial, dan lain-lain.
8. Peserta bisa melakukan klaim JHT lebih mudah dimanapun dan juga kapanpun saat membutuhkan. (Wijayanti Voni, 2020)

## 2.2 Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :

: Variabel yang diteliti

: Variabel yang tidak diteliti

**Gambar 2.1 Kerangka Konsep (Rahayu et al., 2018)**