

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang di era globalisasi ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindari. Peranan teknologi sangatlah membantu dalam pekerjaan sehari-hari baik organisasi, perusahaan yang berupa unit kecil ataupun perusahaan besar (Mubarok et al. 2018) Kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia dalam sehari-hari.

Pada awal tahun 2022 pengguna internet di Indonesia mencapai 210 juta jiwa. Hal tersebut terungkap dalam laporan terbaru bertajuk “Profil Internet Indonesia 2022” yang dirilis oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII). Berdasarkan laporan APJII, total jumlah penduduk Indonesia saat ini diestimasikan mencapai 272,68 juta jiwa pada tahun 2021. Artinya, angka penetrasi internet di Indonesia pada periode 2021 hingga kuartal I-2022 ini mencapai 77,02 persen. Semakin berkembang pesatnya dan semakin cepatnya kecepatan internet di Indonesia mendorong perusahaan-perusahaan besar melakukan inovasi dengan melakukan perubahan metode pengumpulan data fisik menjadi data digital. (Wibawa,2020).

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial dan ekonomi tertentu yang penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini guna meningkatkan layanan kepada peserta dengan menggunakan metode pengumpulan data online melalui handphone pribadi dengan cara mengeluarkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

JMO adalah sebuah layanan digital yang digunakan oleh nasabah BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat melakukan layanan - layanan melalui handphone masing- masing (Lilis, 2019). Aplikasi JMO merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu BPJSTKU. Layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO adalah pencairan Jaminan Hari Tua (JHT), tracking klaim, cek saldo Jaminan Hari Tua (JHT), serta update data diri dan

menampilkan kartu kepesertaan digital. Fitur - fitur yang dimiliki JMO ini sangat membantu peserta sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menghemat waktu dan biaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farkhan dan Vidya (2022) hasil observasi sementara yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut yang setiap harinya melayani total rata-rata sebanyak 60-100 antrian yang terdiri dari pelayanan informasi, klaim Jaminan Pensiun secara berkala dan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan nominal lebih dari 10.000.000, dan pada waktu tertentu antrean bisa mencapai 100 lebih antrian sehingga diperlukan adanya suatu inovasi untuk menekan mobilitas masyarakat. Melalui aplikasi JMO, masyarakat mendapatkan layanan yang lebih lengkap untuk seluruh program BPJS Ketenagakerjaan yang tersedia dalam satu aplikasi. Dalam penerapannya terdapat lebih dari 100 ulasan yang menyatakan pengguna tidak bisa log in dan melakukan pengkinian data yang dibuktikan dari berbagai protes yang dilakukan pengguna di ulasan Google Playstore di laman JMO

Sejauh ini BPJS Ketenagakerjaan belum menerapkan survey kepuasan pelanggan khusus untuk aplikasi JMO. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang sebelumnya dilakukan peneliti terhadap 20 responden di BPJS Ketenagakerjaan KC Malang, 16 responden diantaranya mengaku belum puas terhadap penggunaan aplikasi JMO. Dari data di atas menunjukkan bahwa masih banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang yang masih belum puas terhadap penggunaan aplikasi JMO. Menurut Kotler (2012:284) ada lima dimensi yang menggambarkan kepuasan antara lain *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (perhatian) Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang Terhadap Aplikasi JMO.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan KC Malang terhadap penggunaan aplikasi JMO?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan KC Malang terhadap penggunaan aplikasi JMO

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan)
- c. Mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap)
- d. Mengetahui tingkat kepeuasan peserta terhadap aplikasi JMO ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian)
- e. Mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan)

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman tentang kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO.

- b) Bagi Institusi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap penggunaan aplikasi JMO.

- c) Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Untuk bahan pembelajaran dan sumber informasi dan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

