

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya zaman, teknologi yang kita gunakan semakin canggih. Berbagai macam teknologi akan berkembang pesat. Perusahaan swasta dan instansi pemerintah akan berlomba-lomba menciptakan teknologi baru demi mempermudah pekerjaannya. Patut diapresiasi perkembangan teknologi dapat memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan komunikasi yang sebelumnya dilakukan dengan cara tatap muka namun saat ini sudah bisa dilakukan dengan cara virtual (Arisoemaryo & Prasetyo, 2022).

Apalagi pada masa pandemi covid-19 kita diharuskan untuk *social distancing* atau menjaga jarak satu sama lain. Seluruh pekerja diwajibkan untuk bekerja di rumah. Perkantoran pun juga ditutup termasuk kantor BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan yang semula dilakukan di kantor harus dilakukan secara online. Maka dari itu, pemanfaatan teknologi informasi perlu dilakukan.

Di Indonesia berbagai perusahaan baik sektor pemerintah maupun sektor swasta sudah menerapkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi ini sudah diterapkan di berbagai bidang, salah satunya di bidang pelayanan masyarakat yaitu di BPJS Ketenagakerjaan. BPJS ketenagakerjaan merupakan badan yang bergerak dibidang asuransi sosial yang bertugas memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko yang akan terjadi saat berangkat bekerja sampai pulang bekerja (Syahara & Munthe, 2020).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas untuk menjalankan 5 (lima) program jaminan sosial bagi para tenaga kerja yaitu, jaminan kepada tenaga kerja yang mengalami kecelakaan waktu kerja disebut JKK, jaminan untuk menanggung risiko pada hari tua disebut JHT, jaminan bagi tenaga kerja sudah pensiun atau JP, jaminan kematian disebut JKM, dan jaminan karena hilangnya pekerjaan disebut JKP (Sigiro & Afiezan, 2022).

Pemanfaatan teknologi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan yaitu dengan menciptakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). JMO merupakan hasil pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu BPJSTKU yang diluncurkan pada tahun 2016. Aplikasi BPJSTKU diluncurkan karena terdapat perubahan peraturan

yang menjelaskan bahwa pencairan uang JHT (Jaminan Hari Tua) BPJS ketenagakerjaan baru bisa dicairkan minimal 1 tahun kepesertaan, hal itu membuat para peserta harus menunggu lebih lama untuk mencairkan uang JHT mereka. Dengan adanya aplikasi BPJSTKU peserta dapat melihat langsung perkembangan saldo JHT mereka tanpa perlu lagi menunggu saldo di print secara manual dan dikirim setiap setahun sekali (Septiyani, 2019). Kemudian pada tahun 2021 diluncurkanlah JMO yang menjadi layanan digital terbaru BPJS Ketenagakerjaan dan memiliki fitur lebih lengkap dari aplikasi sebelumnya. Melalui aplikasi JMO, kebutuhan layanan masyarakat tersedia dalam satu aplikasi yang lebih lengkap untuk seluruh program jaminan sosial ketenagakerjaan (Samudera & Pertiwi, 2022).

Jumlah pengguna JMO pada awal peluncuran tahun 2021, memiliki pengguna aktif sebanyak 50.374 orang. Kemudian mengalami peningkatan menjadi 75.301 orang pengguna aktif per bulan Juli 2022 (Samudera & Pertiwi, 2022). Menurut data Kementerian Tenaga Kerja, jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan Juli tahun 2022 yaitu sebanyak 53,67 juta orang. Artinya, hanya sekitar 0,14% peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sudah menggunakan aplikasi JMO.

Berdasarkan Data dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Batu, jumlah pengguna aplikasi JMO yang terdaftar di kantor BPJS Ketenagakerjaan Batu yaitu 4.070 pengguna dari total sebanyak 15.580 tenaga kerja aktif per Agustus 2022. Artinya sekitar 26% peserta BPJS Ketenagakerjaan batu yang sudah menggunakan aplikasi JMO

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Samudera dan Pertiwi (2022) yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Surabaya, setiap harinya melayani total rata-rata 60-100 antrian yang terdiri dari pelayanan informasi, klaim Jaminan Pensiun secara berkala, dan klaim saldo JHT. Terlebih saat ini sedang dalam masa pandemi covid-19 yang mengharuskan mengurangi mobilitas masa dan menjaga jarak. Melihat permasalahan ini, BPJS Ketenagakerjaan membuat inovasi untuk meningkatkan pelayanannya melalui aplikasi JMO. Meskipun demikian dalam penerapannya terdapat masalah yang

dibuktikan pada berita BantenRaya.com (2021) dimana pengguna banyak yang tidak bisa login dan tidak bisa mengecek saldo BPJS Ketenagakerjaan di JMO.

Berdasarkan ulasan yang ada di *google play store* pada laman JMO, terdapat beberapa orang yang mengeluhkan tentang aplikasi JMO, seperti pada saat login terdapat keterangan “pastikan sinyal internet terhubung” padahal handphone sudah terhubung ke wifi yang sinyalnya kuat. Kemudian juga terdapat keluhan pada saat melakukan pengkinian data, jika telah gagal sebanyak tiga kali maka tidak bisa melakukan pengkinian data lewat aplikasi dan harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat. Hal itu terjadi juga di kantor BPJS Ketenagakerjaan Batu. Menurut pengalaman peneliti pada saat PKL di BPJS Ketenagakerjaan Batu, banyak masyarakat yang datang hanya untuk pengkinian data, dikarenakan pada saat melakukan pengkinian data mandiri selalu gagal dan harus melakukan riset ke kantor cabang.

Berkembangnya aplikasi JMO ini ditujukan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan klaim. Namun tidak semua aplikasi sesuai dengan keinginan kita, oleh karena itu perlu diadakan penelitian terkait aplikasi JMO (Arisoemaryo & Prasetyo, 2022). Penelitian yang dilakukan yaitu tentang kepuasan pengguna. Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana seseorang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau dibutuhkan (Wulandari dkk., 2020).

Berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi JMO.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO).

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) berdasarkan dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

- b. Mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*)
- c. Mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
- d. Mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*)
- e. Mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO) berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*)
- f. Mengetahui *customer satisfaction Indeks* (CSI) peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia teknologi informasi khususnya di bidang aplikasi sebagai bahan evaluasi

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peserta BPJAMSOSTEK, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan aplikasi JMO
- b. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber evaluasi dan masukan guna meningkatkan kualitas aplikasi JMO.
- c. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya di bidang kepuasan peserta dalam penggunaan aplikasi JMO.