# BAB V PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

* + 1. Persepsi peserta terkait Lapak Asik berdasarkan indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) yaitu inovasi ini memberikan keuntungan dari segi ekonomi, kemudahan akses, waktu dan penggunaan teknologi. Peserta memiliki pandangan positif terhadap kepuasan penggunaan Lapak Asik, dimana inovasi ini telah memberikan kemudahan bagi peserta dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara *online* dan tidak perlu datang langsung ke kantor dengan membawa berkas fisik dan waktu yang dibutuhkan juga lebih ringkas karena bisa dilakukan di rumah. Pada era digital sekarang ini semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka semakin meningkat kadar inovatif seseorang.
    2. Persepsi peserta terkait Lapak Asik berdasarkan indikator *Compatibiliy*

(Kesesuaian) yaitu inovasi ini telah menyesuaikan kebutuhan peserta yang ingin memproses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan lebih efisien karena dapat diakses secara *online*. Adanya inovasi ini juga dikarenakan penyesuaian kondisi Indonesia yang saat itu mengalami pandemi covid 19 yang mengharuskan masyarakat tetap di rumah, sehingga Lapak Asik hadir untuk membantu peserta dalam melakukan klaim JHT. Selain itu, Lapak Asik juga merupakan salah satu bukti inovasi untuk memasuki era digital di Indonesia.

* + 1. Persepsi peserta terkait Lapak Asik berdasarkan indikator *Complexity* (kerumitan) yaitu semakin kecil kerumitan sebuah inovasi maka semakin banyak pengguna yang memakai inovasi tersebut. Namun penggunaan Lapak Asik tidak terlepas dengan kerumitan atau kendala yang dihadapi

36

37

yang disebabkan oleh faktor sistem dan faktor yang berasal dari pesertanya itu sendiri. Pada faktor sistem, Lapak Asik terkadang mengalami gangguan sistem (*server down*) dan perbaikan data. Kendala sistem seperti ini tidak bisa segera teratasi karena semuanya kembali ke pusat dan diluar kendali peneliti. Sedangkan untuk kendala yang berasal dari peserta, berdasarkan informasi yang ada terdapat kendala yang bermacam-macam dari peserta pengguna Lapak Asik. Dimulai dari ketidaksiapan peserta menhadapi inovasi digital, kurangnya persiapan sarana dan prasarana, kesalahan pengisian data, tidak merespon verifikasi *videocall*, dokumen tidak lengkap, rekening *dormant* dan kurang pahamnya penggunaan teknologi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

* + 1. BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen bisa lebih gencar dalam mensosialisasikan Lapak Asik kepada pihak tempat peserta bekerja yaitu perusahaan atau perseorangan agar informasi mendasar terkait persyaratan dan prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) lebih cepat dipahami sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kegagalan proses klaim JHT melalui Lapak Asik. Selain itu, pembuatan media edukasi tentang tata cara penggunaan Lapak Asik juga diharapkan dapat membantu peserta yang ingin memproses klaim Jaminan Hari Tua (JHT).
    2. Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) dapat lebih siap mengahadapi inovasi digital dan memahami penggunaan teknologi agar bisa mengikuti perkembangan era digital, salah satunya yaitu Lapak Asik.
    3. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat melakukan tinjauan inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua menggunakan teori inovasi lainnya.