

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana aplikasi JMO digunakan dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak peserta, terutama lansia, kesulitan menggunakan JMO karena kurangnya pengetahuan teknologi. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah berusaha mensosialisasikan JMO, pemahaman peserta masih terbatas. Hal ini menyebabkan sebagian peserta memilih menggunakan jasa calo.

Penelitian ini menemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan, baik secara daring maupun luring, belum sepenuhnya efektif. Peserta masih merasa bingung dengan banyaknya fitur di JMO. Selain itu, jumlah pegawai yang terbatas juga menjadi kendala dalam memberikan bantuan kepada peserta.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlu adanya upaya lebih lanjut untuk menyederhanakan aplikasi JMO, meningkatkan kualitas sosialisasi, dan memberikan dukungan yang lebih baik kepada peserta, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

Kata kunci : JMO, Klaim JHT, BPJS Ketenagakerjaan, Peserta, Sosialisasi, Teknologi.