

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peranan teknologi sangatlah membantu dalam pekerjaan sehari-hari baik Organisasi, Perusahaan yang berupa unit kecil ataupun Perusahaan besar. Begitu juga pada bidang informasi dan kemudahan berkomunikasi. Patut kita apresiasi dan sadari perkembangan digital memberikan banyak kemudahan informasi dan komunikasi yang sebelumnya kita harus melakukannya dengan cara tatap muka namun saat ini bisa melakukannya dengan cara atau metode virtual dan digital banyak diantaranya perusahaan-perusahaan besar yang sudah mengadaptasi metode ini. Dengan semakin berkembang pesatnya dan semakin cepatnya kecepatan internet di Indonesia mendorong perusahaan besar melakukan inovasi dengan melakukan perubahan metode pengumpulan data fisik menjadi data digital.

Dengan hadirnya teknologi dan informasi memudahkan semua orang dalam pengumpulan data atau berkas-berkas. Saat ini muncul berbagai inovasi dalam melakukan pengumpulan berkas dengan memanfaatkan kecanggihan digital, salah satunya teknologi yang sedang berkembang yaitu metode pengumpulan file secara online atau digital

yang dapat dilakukan melalui Telepon pintar, tablet dan computer pribadi dirumah yang dapat memudahkan nasabah atau konsumen dalam melakukan pengumpulan berkas yaitu JMO (Jamsostek *Mobile*).

JMO adalah sebuah layanan digital dimana nasabah BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan layanan-layanan melalui handphone masing-masing. JMO juga memberikan fitur-fitur yang dapat dipilih seperti cek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencairan jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. JMO sendiri digunakan oleh para nasabah dari BPJS Ketenagakerjaan dimana BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi yang diakibatkan oleh resiko pekerjaan.<sup>1</sup>

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang memudahkan yaitu dilakukan secara *online*, yang bisa didownload di android maupun ios. Kegunaan didalam aplikasi ini yaitu untuk melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pensiun, serta melakukan pengajuan klaim JHT. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO ini, maka dengan aplikasi ini peserta

---

<sup>1</sup> Bagus Satrio Arisoemaryo, Rizki Tri Prasetyo Analisis Tingkat Kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile menggunakan metode end user computing satisfaction ( jurnal responsif, VOL.4 NO.1 Februari 2022, pp. 110-117 )

tidak perlu lagi khawatir untuk datang ke kantor cabang, apalagi peserta yang jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi ini. Apabila peserta yang memiliki saldo dibawah 10 juta maka di hari itu juga uangnya akan masuk paling lambat satu hari kerja, jadi sangat mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* ini. Peserta bisa melakukan klaim JHT kapan saja atidak perlu lagi datang ke kantor, tidak perlu lagi untuk mengantri dan sebagainya. Cukup dirumah saja peserta bisa melakukan klaim lewat telepon pintar menggunakan aplikasi JMO ini sangat mudah dan praktis.<sup>2</sup>

Permasalahan yang masih umum terjadi saat ini khususnya di kantor Cabang Serang adalah masih kurangnya informasi Masyarakat terhadap aplikasi jamsostek *Mobile* (JMO) sehingga masih banyak konsumen yang datang ke kantor, dan juga banyak dari masyarakat itu masih belum menggunakan hp android terutama para pekerja yang lanjut usia. Permasalahan yang lain juga terkendala terhadap jaringan.

Tujuan utama aplikasi JMO untuk memudahkan konsumen BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor cabang, kena macet, panas, hujan dan antrian yang bikin konsumen terkena penyakit. Melalui pengembangan aplikasi JMO ini semoga konsumen BPJS

---

<sup>2</sup> Ade Diva Wiranda, Iqbal Fahlevi efektivitas aplikasi jamsostek mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua (JHT) kepada ppeserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh (Jurnal, VOL.6 NO.2 Agustus 2022)

Ketenagakerjaan Cabang Serang terutama yang ingin mencairkan dananya tidak perlu lagi datang kekantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang.

Akan tetapi masih banyak konsumen yang masih saja kesulitan untuk membuka ataupun menggunakan aplikasi JMO dengan terkendala oleh aplikasi yang selalu eror ataupun penyerahan berkas yang dialami konsumen selalu gagal. Berikut adapun ulasan beberapa ulasan para pengguna JMO seperti dibawah ini.

Ulasan Positif	Ulasan Negatif
<p><b>Aplikasinya Bagus</b> 12 Okt Suahrir</p> <p>★★★★★</p> <p>Sekarang Klaimnya sangat mudah dan cepat, Good Job 🍌🍌</p>	<p><b>Useless</b> 5 Okt D4rryLu</p> <p>☆☆☆☆☆</p> <p>Pengkinian data dari mulai pertama download aplikasi hingga sekarang tidak bisa dilakukan...coba konfirmasi ke pihak kantor jawabnya nanti sedang dalam perbaikan...klo belum siap memakai aplikasi untuk menjalankan sistem pada fitur ketenaga kerjaan ngga usah bikin aplikasi lah</p>
<p><b>Fast</b> 30 Sep mulhet</p> <p>★★★★★</p> <p>Proses cepat setengah hari, cuma ikutin petunjuk claim ,, eh udh cair aj</p>	<p><b>TIDAK BISA CEK SALDO</b> 8 Okt Samyud</p> <p>☆☆☆☆☆</p> <p>Aplikasi tidak bisa untuk cek saldo JHT. Nomor KPJ baru dan lama saling tumpang tindih untuk isinya.</p>
<p><b>Aplikasi yang bagus</b> 23 Mei nanda dian</p> <p>★★★★★</p> <p>Proses nya gampang sekali dan sangat cepat tidak sampai 1 hari uang sudah masuk ke rekening 😊</p>	<p><b>Makin buruk</b> 27 Sep Memory081298561525</p> <p>☆☆☆☆☆</p> <p>Setelah diupdate malah tidak bisa digunakan sama sekali. Please fix it.</p>



**Gambar 1.1**

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

*Sumber : diambil dari App Store*

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana solusi agar konsumen lebih mengetahui cara pencairan program BPJS Ketenagakerjaan melewati aplikasi Jamsostek *Mobile* ?
2. Bagaimana dengan konsumen yang susah sinyal ataupun terhambat oleh internet yang tidak ada ?

### **C. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini diperlukan fokus penelitian dan pembatasan permasalahan. Penelitian ini di arahkan pada pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mempermudah konsumen dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan pada aplikasi Jamsostek *Mobile*.
2. Agar konsumen yang memiliki jaringan internet buruk dapat lebih mudah mengakses aplikasi Jamsostek *Mobile*.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis  
diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai BPJS Ketenagakerjaan dan aplikasi jamsostek *Mobile* sehingga dapat menambah pengalaman dan ilmu penulis.

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara mendalam, dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian tentang Analisis kepuasan konsomen terhadap aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam pencairan program pada BPJS ketenagakerjaan sebagai obyek penelitian yang sejenis, dan menambah koleksi studi literatur untuk perpustakaan kampus.

## 3. Bagi Semua Pihak

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk pihak lain yang ingin memperoleh pengetahuan terkait obyek yang telah penulis teliti.

### F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO.	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
1.	Efektivitas Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO) dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT)	Ade Deva Wiranda, Iqbal Fahlevi (2022)	Membahas mengenai pencairan Jaminan hari tua (JHT) kepada	Efektivitas aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> dalam pencairan Jaminan Hari Tua kepada peserta BPJS

	<p>Kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.</p>		<p>peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.</p>	<p>Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. Sedangkan penelitian peneliti membahas kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang.</p>
2.	<p>Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi jamsostek <i>Mobile</i>, menggunakan metode <i>end user computing</i></p>	<p>Bagus Satrio Arisoemaryo, Rizki Tri Prasetio, (2022)</p>	<p>Membahas mengenai kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i>.</p>	<p>Penelitian tersebut hanya berfokus menggunakan aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i>-nya saja. Sedangkan penelitian peneliti Analisis</p>

	<i>saticfaction.</i>			kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan.
3.	Implementasi layanan Jamsostek <i>Mobile</i> dalam pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi.	Maharani Aulia Putri, Tuah Nur, Dine Meigawati ( 2023 )	Mengajukan klaim atau pencairan jaminan hari tua ( JHT ) pada layanan Jamsostek <i>Mobile</i> .	Penelitian tersebut lebih kepada pengimplementasiannya.  Sedangkan penelitian peneliti Analisis kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang.

## **G. Kerangka Pemikiran**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan jaminan sosial pada bidang Ketenagakerjaan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 5 program yakni Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JK). Dan terdapat 4 golongan penerima manfaat dan pemberi iuran pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu Pekerja penerima upah (PU), Pekerja bukan penerima upah (BPU), Pekerja jasa konstruksi (JAKON), dan pekerja migran Indonesia (PMI).

Jamsostek *Mobile* sebuah inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja ataupun konsumen agar bisa membantu mewujudkan Visi ataupun Misi dari BPJS Ketenagakerjaan. Adapun Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan yaitu :

### **Visi**

Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia.

### **Misi**

1. Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga

2. Memberikan rasa Aman, Mudah & Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta
3. Memberikan Kontribusi dalam Pembangun dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik

Dengan hadirnya Jamsostek *Mobile* (JMO) para pekerja ataupun Konsumen bisa lebih mudah mengetahui Informasi dan memudahkan untuk melakukan pencairan program BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus mengantri dan menuju kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan.

## **H. Metode Penelitian**

1. Jenis data penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data Kualitatif. Dimana data kualitatif adalah data informasi yang berbentuk deskriptif dan tidak bisa diukur dengan angka, seperti data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi atau berupa penjelasan mengenai variabel yang diteliti.

2. Sumber data penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari unit analisis yang diteliti yaitu orang atau Organisasi, berupa wawancara langsung, hasil survei dan kuesioner.

b) Data sekunder

Menurut Sugiono, (2008) Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku referensi, jurnal penelitian, internet, website, dan lain-lain.

3. Teknik pengumpulan data

a) Wawancara

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun melewati alat komunikasi digital seperti telepon pintar antara peneliti dengan konsumen BPJS Ketengakerjaan yang menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile*.

Menurut Yunus agar wawancara efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui yaitu :<sup>3</sup>

- 1) Mengenalkan diri.
- 2) Menjelaskan maksud kedatangan.
- 3) Menjelaskan materi wawancara.
- 4) Mengajukan pertanyaan.

---

<sup>3</sup> Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisni & Ekonomi, (Yogyakarta : Pustakabaru press, 2019),31.

b) Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

c) Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun data yang relevan dengan topik atau permasalahan yang akan atau sedang diteliti informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, kerangka-kerangka ilmiah, sumber-sumber tertulis, tercetak, maupun elektronik, penelitian ini dilakukan dengan membaca referensi dan tulisan yang bersumber dari tulisan-tulisan ilmiah lainnya.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

**BAB I**, Pendahuluan Pada bab ini memuat latar belakang, fokus penelitian perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan

**BAB II**, Kajian Pustaka Pada bab ini membahas tentang kajian teoritis, yaitu teori-teori yang mendukung penelitian diantaranya tinjauan tentang Analisis kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang

**BAB III**, Gambaran umum perusahaan Pada bab ini membahas tentang gambaran mengenai lokasi obyek penelitian, yaitu Sejarah Perusahaan BPJS Ketenagakaerjaan, Visi Misi, letak lokasi dan Struktur pengelolaan.

**BAB IV**, Pembahasan hasil penelitian bab ini membahas tentang hasil penelitian yang didapatkan dari hasil wawancara informan, mengenai Analisis kepuasan konsumen terhadap aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam pencairan program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang.

**BAB V**, Penutup bab ini adalah bab terakhir pada skripsi. Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran saran dari hasil penelitian yang diperoleh.