

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti membahas dan menganalisis hasil dari pandangan para konsumen BPJS Ketenagakerjaan, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan konsumen BPJS Ketenagakerjaan terhadap aplikasi jamsostek *mobile* menjadi tolak ukur bagaimana kepuasan terhadap aplikasi tersebut, karna kurangnya informasi dan minimnya pengetahuan terhadap inovasi yang sudah di kembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan ini berpengaruh besar sehingga ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas. Akan tetapi tidak kalah banyak juga dengan konsumen yang merasa puas, ada beberapa konsomen yang merasa sangat terbantu oleh inovasi BPJS Ketenagakerjaan yaitu aplikasi Jamsostek *mobile*, karna mempermudah konsumen untuk mencairkan program program yang mereka ikuti.
2. Adapun konsumen BPJS Ketenagakerjaan ini yang sangat ingin mengetahui aplikasi Jamsostek *mobile* dan ingin lebih bisa menggunakan aplikasi ini dengan semaksimal mungkin, tetapi

mereka terhambat oleh keadaan jaringan internet mereka yang masih kurang stabil. Dan adapula konsumen yang masih gagap teknologi (gaptek) sehingga konsumen merasa cemas atau takut menggunakan aplikasi jamsostek *mobile*.

B. Saran

Perlunya sosialisasi yang lebih merata, melihat ada beberapa konsumen yang mengetahui dan tidak mengetahui cara mencairkan program BPJS Ketenagakerjaan melewati aplikasi jamsostek *mobile*, dan saat sosialisasi harus ditambahkan tata cara bagaimana mencairkan program BPJS Ketenagakerjaan melewati *online*, yaitu melalui aplikasi Jamsostek *mobile*.

Dan Adapun saran berikutnya yaitu dapat mengadakan fitur mode *offline* pada aplikasi Jamsostek *mobile*, melihat ada beberapa konsumen yang ingin sekali bisa memaksimalkan inovasi BPJS Ketenagakerjaan yaitu aplikasi jamsostek *mobile* dan banyak pula yang ingin sekali bisa memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut namun konsumen terkendala oleh jaringan internet yang tidak stabil.