

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, sektor kesehatan bukan satunya yang terpengaruh, sektor sosial, politik, ekonomi, dan pendidikan juga terkena dampak termasuk sektor pelayanan publik. Covid-19 menyebar dengan cepat ke beberapa daerah yang berdampak besar pada Indonesia. (Saputri, 2020) Digitalisasi layanan menjadi sebuah tuntutan agar institusi pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, transparan, dan memuaskan (CNN Indonesia, 2020). Pembatasan sosial yang diberlakukan sebagai upaya menekan penyebaran virus memaksa masyarakat untuk membatasi aktivitas tatap muka dan beradaptasi dengan pola hidup baru. Dalam konteks ini, teknologi informasi menjadi solusi penting untuk mempermudah aktivitas sehari-hari sekaligus mengurangi risiko penularan.

Salah satu inovasi teknologi yang diperkenalkan untuk mendukung pelayanan masyarakat adalah Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang

dibuat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK). Aplikasi ini hadir sebagai alternatif metode konvensional dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor cabang. Dalam sistem yang sebelumnya, peserta harus hadir di lokasi, melalui prosedur administrasi yang berbelit-belit, menghadapi antrian, serta proses yang cukup sulit. sebagai alternatif, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi JMO yang tersedia untuk diunduh di Play Store. Dengan aplikasi ini, peserta dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien. Pengguna juga dapat memberikan ulasan dan rating mengenai pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi JMO. Hingga saat ini, JMO telah meraih rating 4,7 di Play Store, diunduh lebih dari 10 juta kali, dan mendapatkan lebih dari 3 juta ulasan yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi (BPJS Ketenagakerjaan, 2022).

Tujuan utama dari pembuatan aplikasi Jamsostek Mobile adalah untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi peserta dalam mendapatkan akses data dan layanan berkaitan dengan program perlindungan sosial tenaga kerja (Wardani & Pratama, 2023). Aplikasi ini memiliki rating yang lumayan, namun beberapa ulasan pengguna tetap mencerminkan ketidakpuasan terhadap kinerja teknis aplikasi,

terutama dalam proses klaim dan akses data digital. Ini menggambarkan perbedaan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diperoleh. Berbagai keluhan yang disampaikan meliputi antarmuka aplikasi yang kurang intuitif, sehingga menyulitkan pengguna untuk mengeksplorasi fitur-fitur layanan. Selain itu, terdapat masalah teknis lainnya seperti sistem yang lambat, kesulitan login, serta kegagalan saat proses verifikasi. Kondisi ini menyoroti perlunya studi mengenai efektivitas aplikasi JMO, terutama dalam konteks klaim Jaminan Hari Tua (JHT), untuk memahami sejauh mana aplikasi itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta (Hermanto, Astrid, & Ayu, 2023).

Keluhan terkait lamanya proses klaim JHT dan kesulitan dalam layanan offline semakin bertambah, terutama setelah perubahan aturan pencairan pengambilan 10% dari minimal 5 tahun menjadi 10 tahun masa kepesertaan. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dikembangkan untuk mengatasi isu ini dengan memberikan solusi digital yang memungkinkan peserta mengakses layanan BPJAMSOSTEK dengan lebih praktis, tanpa harus mengalami antrean panjang dan cuaca yang tidak nyaman (Wiranda & Fahlevi, 2022).

Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon, beberapa masalah utama timbul disebabkan oleh tingginya harapan peserta terhadap layanan digital yang cepat dan efisien, tetapi belum sepenuhnya didukung oleh kinerja aplikasi yang memadai. Pekerja industri yang mendominasi area Cilegon, seperti baja, kimia, dan manufaktur, sering kali mengalami keterbatasan waktu untuk mengakses layanan secara langsung, sehingga mereka sangat mengandalkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, banyak peserta mengeluhkan lambatnya proses login, kebingungan dalam navigasi aplikasi, serta keterlambatan dalam pembaruan informasi saldo JHT dan status klaim. Selain itu, sistem pengaduan digital dinilai tidak cukup responsif, sehingga menyebabkan penurunan kepercayaan terhadap layanan digital.

Namun, masalah yang sering dihadapi dalam mengklaim JHT lewat Aplikasi JMO yaitu (1) Peserta ingin klaim JHT tetapi data di kantor beda dengan data KTP tidak sesuai sehingga menghambat untuk klaim melalui aplikasi JMO, jadi harus mengoreksi ulang data terlebih dahulu ke kantor cabang Cilegon. (2) Peserta klaim melalui jmo saat pengkinian data foto biometrik tidak sesuai dengan foto ktp yang dulu dan sekarang. jadi, mengakibatkan pengkinian data selalu gagal. (3) Peserta ingin klaim tetapi tidak diberikan paklaring dikarenakan berhenti dari perusahaan secara tidak baik. (4) Peserta

klaim bekerja di lebih dari 1 perusahaan dan mempunyai lebih dari 1 kartu BPJSTK, jika peserta ingin mengklaim harus menonaktifkan semua kartu tersebut. (5) Peserta klaim memanfaatkan ijazah orang lain sebagai pengganti ijazah milik peserta itu, namun saat klaim JHT secara otomatis menggunakan data orang lain, sehingga karyawan BPJSTK perlu mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada HRD apakah data yang disampaikan oleh peserta tersebut benar atau tidak. Sehingga, berikut ini disampaikan ringkasan isu yang teridentifikasi pada layanan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon, berdasarkan hasil pengamatan lapangan, wawancara dengan pengguna, serta ulasan aplikasi di platform digital seperti Play Store. Masalah ini mencerminkan kendala nyata yang dialami peserta dalam menggunakan JMO sebagai alat utama untuk layanan digital, khususnya dalam proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Tabel 1. 1

Permasalahan Layanan Aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon

No.	Aspek Permasalahan	Indikator Masalah	Dampak Terhadap Pengguna
1	Kecepatan Layanan	Proses login lambat, akses saldo JHT memakan waktu lama.	Frustrasi, menurunnya loyalitas terhadap aplikasi.
2	Kualitas Antarmuka	Tampilan tidak intuitif, navigasi fitur membingungkan.	Sulit digunakan, terutama bagi pengguna lanjut usia.

3	Informasi Tidak Akurat	Data saldo tidak update, histori pembayaran tidak lengkap.	Ketidakpercayaan terhadap sistem digital.
4	Respon Layanan	Keluhan lambat ditanggapi, pengaduan tidak responsif.	Menurunnya kepercayaan dan kepuasan pengguna.
5	Proses Klaim	Status klaim tidak jelas, tidak ada notifikasi real-time.	Ketidakpastian dan kekhawatiran dalam pencairan manfaat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon masih menemui sejumlah masalah yang cukup signifikan. Dalam hal kecepatan layanan, pengguna kerap mengeluhkan lamanya proses masuk dan waktu yang dibutuhkan untuk melihat saldo JHT, yang mengakibatkan ketidakpuasan dan bisa menurunkan loyalitas terhadap aplikasi. Selain itu, kualitas antarmuka aplikasi masih dinilai kurang user-friendly, sehingga menyulitkan pengguna, terutama yang berusia lanjut, dalam menavigasi berbagai fitur layanan. Masalah berikutnya berkaitan dengan keakuratan data, di mana saldo anggota sering kali tidak diperbaharui secara langsung dan catatan pembayaran tidak lengkap, sehingga menimbulkan keraguan terhadap sistem digital yang dipakai.

Dalam hal respons layanan, peserta menjelaskan bahwa pengaduan yang diajukan melalui aplikasi sering kali ditanggapi dengan lambat atau bahkan tidak mendapatkan balasan, sehingga menyebabkan penurunan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Masalah lain yang krusial adalah dalam proses klaim JHT, dimana status klaim sering kali tidak jelas dan kurangnya notifikasi langsung membuat peserta merasa ragu serta khawatir dalam pencairan manfaat. Secara keseluruhan, sejumlah isu tersebut menunjukkan adanya ketidakcocokan antara harapan peserta mengenai layanan digital yang cepat, transparan, dan efisien dengan realitas bahwa aplikasi JMO masih menghadapi kendala teknis maupun non-teknis. Situasi ini menekankan pentingnya penelitian yang lebih komprehensif untuk menilai seberapa signifikan pengaruh penggunaan aplikasi JMO terhadap efektivitas klaim Jaminan Hari Tua, khususnya di wilayah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seberapa efektif aplikasi JMO digunakan dalam proses klaim JHT di Cabang Cilegon, sekaligus

mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan hambatan yang dihadapi peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan saran konkret untuk BPJS Ketenagakerjaan dalam memperbaiki layanan digital, sehingga mendukung kemudahan, kecepatan, dan kehandalan proses klaim JHT sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama bagi pekerja di daerah Cilegon yang sangat bergantung pada layanan digital.

B. Identifikasi Masalah

Pada latar belakang dan permasalahan yang ditemukan pada penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon, identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Masih terdapat kendala pada aspek kecepatan layanan, seperti proses login yang lambat dan keterlambatan akses data saldo JHT.
2. Kualitas antarmuka aplikasi kurang optimal, sehingga navigasi fitur membingungkan dan menyulitkan peserta, khususnya bagi pengguna lanjut usia atau yang kurang terbiasa dengan teknologi digital.

3. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi seringkali tidak akurat atau belum terbaru, misalnya data saldo JHT dan histori pembayaran, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan pengguna.
4. Respon layanan pengaduan melalui aplikasi dinilai lambat dan kurang responsif, sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan peserta.
5. Proses klaim JHT melalui aplikasi masih mengalami hambatan, seperti status klaim yang tidak jelas dan minimnya notifikasi real-time, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi peserta dalam pencairan manfaat.

C. Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian lebih fokus, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon dan tidak mewakili cabang lain.
2. Responden dalam penelitian ini adalah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan yang telah menggunakan aplikasi JMO.
3. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana penggunaan aplikasi JMO berpengaruh terhadap efektivitas klaim

JHT, sehingga tidak menilai aspek program BPJS lain seperti JKK, JKM, JKP, atau JP.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim Jaminan Hari Tua (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (X) terhadap efektivitas klaim Jaminan Hari Tua (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam manajemen layanan digital, terutama mengenai penilaian efektivitas aplikasi JMO dalam proses pengajuan klaim JHT

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Kajian ini dapat memperluas pandangan dan pengetahuan mengenai sistem jaminan sosial di Indonesia, termasuk prosedur klaim JHT melalui aplikasi Jamsostek Mobile.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk mengurangi hambatan administratif dalam penanganan klaim JHT dengan memanfaatkan aplikasi JMO.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan penjelasan baru tentang bagaimana teknologi digunakan dalam sistem jaminan sosial dan bagaimana hal itu memengaruhi kemanjuran dan efisiensi layanan.

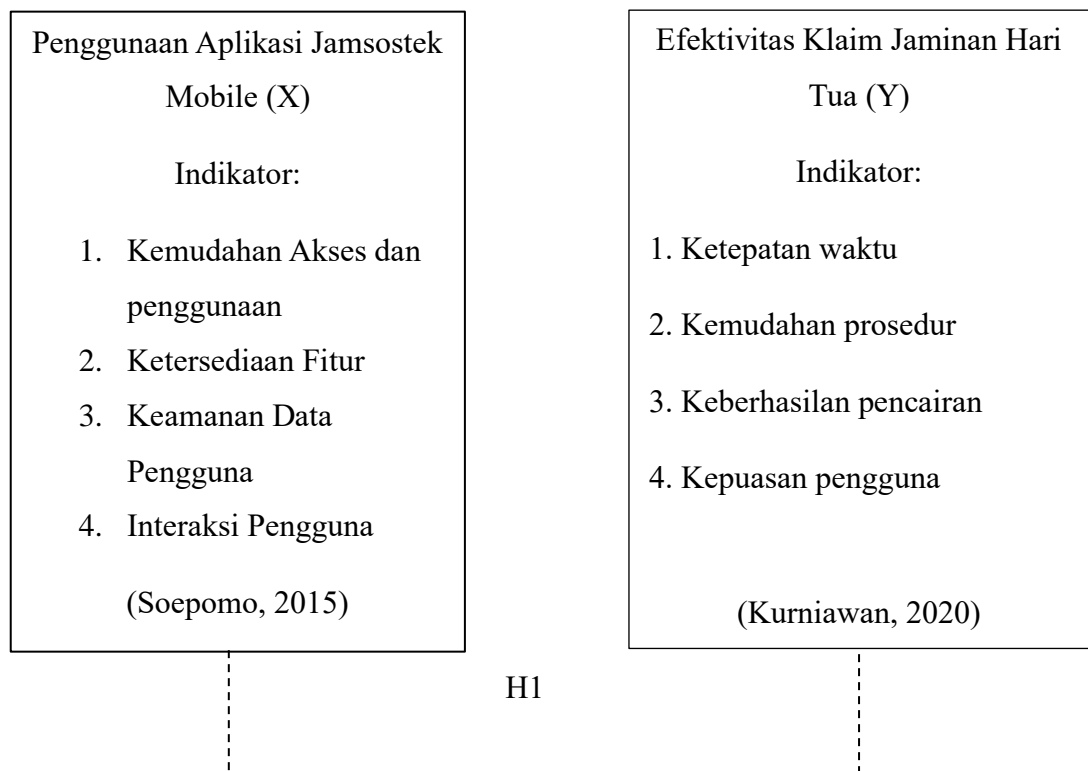
d. Bagi Masyarakat dan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian ini diharapkan membantu masyarakat dan peserta BPJS memperoleh gambaran mengenai kemudahan akses informasi serta proses klaim JHT secara real-time melalui aplikasi JMO.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berisi tentang model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian. Dalam penelitian,

kerangka pemikiran berfungsi sebagai panduan konseptual yang menjelaskan kaitan antara teori yang telah dibahas sebelumnya dianalisis. Signifikansi bagian ini terletak pada fungsinya sebagai landasan dalam merumuskan hipotesis penelitian. Melalui kerangka pemikiran, peneliti dapat menggambarkan secara sistematis fenomena atau gejala yang menjadi fokus masalah, serta dampak variabel independen terhadap variabel dependen, baik langsung maupun tidak langsung berdasarkan teori yang relevan.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X = Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile

Y = Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua

H. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan proposal ini akan dibagi menjadi beberapa bab, termasuk bab berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bagian ini membahas Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Kerangka Pemikiran.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori- teori yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti yaitu Landasan teori, penggunaan aplikasi JMO serta Faktor- faktor yang mempengaruhi dan efektivitas klaim jaminan hari tua.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas topik-topik seperti metode penelitian, desain penelitian, variabel operasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas gambaran umum objek sejarah singkat, profil perusahaan BPJS ketenagakerjaan, Visi dan Misi, Struktur Organisasi Perusahaan BPJS, Analisis Pengolahan data yang dilakukan seperti data deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan mengenai penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan hasil penelitian dengan kesimpulan dan saran yang dilakukan dari analisis yang telah diolah maupun yang di pelajari pada bab selanjutnya, ini juga mencakup daftar pustaka, lampiran, dan rekomendasi yang mungkin bermanfaat bagi peneliti berikutnya.