

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

BPJS Ketenagakerjaan memperkenalkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang secara resmi diluncurkan pada 1 September 2021 sebagai inovasi dalam layanan digital. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan mutu pelayanan, mempermudah proses pengajuan klaim program jaminan hari tua (JHT), serta memberikan akses informasi yang lebih cepat bagi para peserta. Penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai thitung sebesar 6,332, sedangkan nilai ttabel didapat dari tabel distribusi t pada taraf signifikansi 5% (uji dua arah) dengan derajat kebebasan ( $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ ) yaitu sebesar 1,984. Oleh karena nilai thitung ( $6,332 > ttabel (1,984)$ ) dengan taraf signifikansi sebesar 0,001, dan nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, Penggunaan Aplikasi JMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Temuan ini menegaskan bahwa

digitalisasi melalui Jamsostek Mobile merupakan strategi efektif untuk optimalisasi layanan BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di wilayah industri seperti Cilegon, dimana mobilitas pekerja tinggi dan kebutuhan akan proses klaim yang cepat sangat mendesak.

2. Terdapat pengaruh yang berasal dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,290 yang artinya bahwa Pengguna Aplikasi JMO terhadap Efektivitas Klaim JHT mempengaruhi sebesar 29% terhadap efektivitas klaim sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Manajemen BPJS Ketenagakerjaan diharapkan terus melakukan pengembangan pada sistem aplikasi untuk meningkatkan kestabilan serta mempermudah akses bagi para peserta. Selain itu, perlu dilakukan perluasan edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi, terutama bagi peserta yang belum terbiasa dengan teknologi, agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital secara maksimal. Sebagai contoh, fitur seperti reset akun atau penanganan akun yang terkunci hendaknya dapat dilakukan secara daring tanpa mengharuskan peserta datang ke kantor secara langsung. Selain itu, disarankan agar waktu tunggu untuk mendapatkan notifikasi “berhasil

melakukan pengkinian data” dapat dipersingkat, mengingat hal ini memengaruhi lamanya proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Untuk mendukung kelancaran pelayanan klaim, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon juga disarankan memanfaatkan tenaga anak magang atau mahasiswa PKL guna mempercepat proses pelayanan klaim JHT.