

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di tengah kemajuan era digital sangat diperlukan dalam industri bisnis maupun organisasi dalam memenangkan persaingan. Dengan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bisnis ataupun organisasi dapat mencapai efisien waktu dan biaya yang menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi dirasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Demikian halnya dalam penerapan jaminan sosial tenaga kerja juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Sejalan dengan berkembangannya teknologi saat ini, sistem pelayan publik konvensional mulai tergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Mengingat pentingnya kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, tentu sudah seharusnya kesejahteraan tenaga kerja perlu mendapat perlindungan dan kesejahteraan sosial yang baik. Keberadaan perusahaan asuransi tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat maupun tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai peserta dari perusahaan tersebut sebab tenaga kerja tersebut diibaratkan sebagai jantungnya perusahaan asuransi karena memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk menjamin masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak dan memberikan jaminan sosial terbaik untuk tenaga kerja di Indonesia.

Program jaminan sosial ini dimulai dari Jaminan Pensiun, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian dan muncul program baru pemerintah yang bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan

mulai di implementasikan mulai 19 Februari 2018. Jamsostek Mobile (JMO) merupakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen memberikan kualitas jaminan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat melalui program-program jaminan yang dibutuhkan bagi tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan juga terus mengadaptasikan diri dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

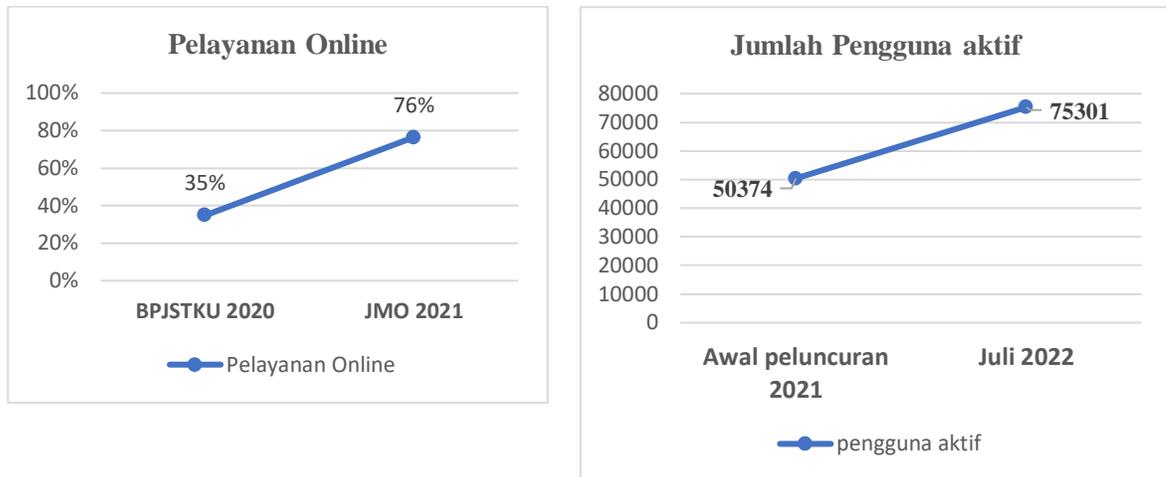
Presiden menerbitkan instruksi Presiden Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan suatu transformasi digital model bisnis BPJS Ketenagakerjaan yang semula kegiatan administratif dan proses pengklaiman jaminan dilakukan di kantor cabang, saat ini ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi yang diakses oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*selfservice*). Pada peluncurannya pada tanggal 19 Februari 2018 oleh Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan, Aplikasi ini semula bernama BPJSTKU. Kemudian pada tahun 2021 berganti menjadi Jamsostek Mobile (JMO) yang bisa diakses oleh seluruh peserta. Dikutip dari kanal Youtube (2021) BPJS Ketenagakerjaan pada kegiatan sosialisasi Aplikasi JMO, perubahan nama JMO disertai juga dengan penambahan fitur-fitur baru yang jauh lebih baik dan efisien dibandingkan dengan BPJSTKU. Selain itu aplikasi JMO menjamin kemudahan dalam melakukan proses pencairan dana Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua (JHT), salah satunya adalah dengan aplikasi JMO tidak lagi mengharuskan untuk unggah dokumen yang dibutuhkan pada proses pencairan dana seperti pada aplikasi BPJSTKU. (Youtube BPJS Ketenagakerjaan).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki 4 karakteristik program Kepesertaan yang berbeda yakni Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi, dan Pekerja Migran Indonesia. Penerima Upah (PU) yakni peserta yang bekerja dengan menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja seperti Pegawai Swasta, Aparatur Sipil Negara (ASN), dan lain-lain. Bukan Penerima Upah (BPU) yakni peserta yang mendapatkan pendapatan dengan melakukan kegiatan atau usaha mandiri atau peserta tidak berada dibawah arahan atau kepemimpinan pihak tertentu. Pekerja Jasa Konstruksi meliputi pekerja pada layanan jasa konsultasi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pekerjaan konstruksi. Pegawai Migran Indonesia adalah pekerja migran warga negara Indonesia yang akan atau sedang melakukan pekerjaan dengan menerima upah diluar wilayah Republik Indonesia.

Dalam hal ini, penelitian akan membatasi masalah penerapan aplikasi JMO dengan pelayanan Klaim JHT dan secara online yang mencakup karakteristik Penerima Upah (PU) yakni peserta yang bekerja dengan menerima gaji atau upah dari pemberi kerja yang mana jaminan yang diberikan berupa Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKm). Penggunaan aplikasi ini dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta diantaranya kemudahan untuk pendaftaran peserta Bukan Penerima Upah (BPU), kemudahan pengajuan dan pelacakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP), kemudahan pembayaran iuran peserta, melakukan pengkinian data, dan kemudahan layanan pengaduan dan informasi.

Dikutip dari kompas.com, hingga April 2022 tercatat total keseluruhan pengguna Aplikasi JMO sebanyak 13,31 juta. Melalui aplikasi JMO sebanyak 482.926 pelayanan pengajuan klaim yang berhasil diselesaikan. Sedangkan nominal yang telah dibayarkan kepada peserta melalui aplikasi JMO mencapai Rp 1,7 triliun dengan *success rate* klaim JHT mencapai 98,41 persen. Dari data yang berhasil dikumpulkan, digitalisasi pelayanan dan persyaratan klaim yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan mampu mempersingkat masa tunggu klaim

JHT dari semula dapat dilakukan rata-rata 8 hari menjadi rata-rata 1,05 hari. (www.kompas.com.)



**Grafik 1.1 Peningkatan Aplikasi JMO**

Dapat dilihat pada grafik diatas, terdapat peningkatan sampai tahun 2021 sebanyak 76,45 persen peserta melakukan pengajuan klaim menggunakan layanan online. Jumlah tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yakni 2021 yang hanya mencapai 34,82 persen untuk klaim dengan layanan *online*. Selain itu pada grafik jumlah pengguna aktif menunjukkan pada awal peluncuran JMO tahun 2021 memiliki 50.374 orang pengguna aktif. Hingga pada pertengahan tahun 2022 pada bulan Juli mengalami peningkatan pengguna aktif menjadi 75.301 orang. (Samudera & Pertiwi, 2021)

Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sistem dan cara penggunaan aplikasi JMO. Berdasarkan ulasan pada *App Store* tanggal 30 Juli 2022 oleh pengguna @al-faruk:

*“Tidak bisa login padahal email dan password sudah benar.”*

Ulasan lain tanggal 23 Juni 2022 dari pengguna @rmahendra:

*“Input my email and password, also reset the password to make sure it’s right. But still, can’t login.”*

Kesulitan pada saat *Login* pada aplikasi JMO juga kerap menjadi kendala yang mana sering terjadi sudah melakukan proses registrasi seperti memasukan Email dan

Kata sandi tetapi tidak bisa masuk ke akun pengguna dan loding yang lama padahal koneksi internet stabil.

Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah fitur verifikasi biometric atau pendeteksi wajah pada saata proses klaim. Berdasarkan ulasan di *Appstore* tanggal 31 Juli 2022 oleh pengguna @pratiwiii15:

*“Saya bisa login tapi susah banget melakukan pengkinian data sampai gagal melakukan verifikasi biometrik sebanyak 3 kali dan harus ke bpjs setempat.”*

Ulasan lain pada tanggal 7 Juli 2022 oleh pengguna @riffathsn:

*“Sudah mengikuti instruksi foto verifikasi wajah tapi gagal semua, diperbaiki Face Recognitionnya.”*

Pada saat proses pengkinian data terdapat berbagai masalah seperti sistem swafoto untuk mendeteksi wajah yang mengalami gagal. Pada saat proses pengklaiman Jaminan Hari Tua (JHT), banyak pekerja yang mengeluhkan gagal pada saat proses verifikasi wajah biometric yang mana mengakibatkan blokir akun.

Faktor lain yang menghambat penerapan aplikasi JMO yaitu kurangnya tanggapan pada customer service BPJS Ketenagakerjaan dalam menanggapi keluhan yang masuk, dilihat dari respon yang lambat dalam memproses permasalahan di aplikasi JMO. Berdasarkan ulasan *App Store* pada tanggal 25 Juli 2022 oleh pengguna @faisalsadewa:

*“Saya bikin laporan ditanggal 19 tapi belum ada balesan apapun, sampai hari ini saya repeat email tapi engga ada info apa-apa”.*

Ulasan lain dari pengguna @Saras Tiara N Tyas:

*“Pada saat foto biometric sanagtilah susah, sudah mengikuti panduan dan aturan yang sesuai. Tetapi masih gagal, pada akhirnya harus berkali-kali hubungi 175 dari Ketenagakerjaan. Sedangkan pihak CS dihubungi berkali-kali juga susah kesambung”.*

Dengan adanya beberapa masalah tersebut, pada akhirnya mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat, jadi aplikasi ini memerlukan pemeliharaan yang baik dari developer.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat aktivitas pelayanan pada saat jam kerja, pekerja yang tidak memiliki kartu fisik BPJS Ketenagakerjaan dan ingin mencetak kartu digital namun pada saat login diminta untuk memasukkan nomor KPJ dan JMO tidak memiliki fitur untuk mencari nomor KPJ menggunakan NIK yang mana mengharuskan peserta datang ke kantor cabang untuk mencari tahu nomor KPJ miliknya. Masalah-masalah seperti ini bisa terjadi karena kurangnya paham masyarakat terhadap aplikasi JMO dan lambatnya respon pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi JMO.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial tenaga kerja. Penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja merupakan perwujudan dari perlindungan resiko pekerjaan bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar kesejahteraan masyarakat dapat terjamin. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor - Cileungsi”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah masih terdapat kendala dalam upaya penerapan digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah penelitian akan membatasi masalah penerapan sistem aplikasi JMO dengan pelayanan Klaim JHT yang mencakup karakteristik Penerima Upah (PU) yakni peserta yang bekerja dengan menerima gaji atau upah dari pemberika kerja yang mana jaminan yang diberikan berupa Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKm) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, Adapun rumusan mengenai masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi Kabupaten Bogor?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan batasan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui penerapan sistem Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) khususnya yang berkaitan dengan sistem aplikasi serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan judul serupa.

##### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dari program Strata-1 (S1) di Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Adapun manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi mahasiswa dan masyarakat yang ingin mengetahui mengenai penerapan sistem aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) khususnya dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor.

