

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor wilayah Cileungsi-Bogor pada bulan November 2022 s/d April 2023. Perusahaan ini merupakan Badan Hukum Pemerintah yang bergerak dibidang Asuransi Sosial beralamat di Jl. Raya Cileungsi Km 1 no. 6 Jonggol – Bogor, Jawa Barat.

4.2 Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah Perkembangan BPJS Ketenagakerjaan Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan social ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya Undang-Undang No 24 tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah Undang-Undang No.24 tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Jamsostek beralih menjadi Badan Hukum Publik berdasarkan dengan amanat UU, tanggal 1 Januari 2014. PT Jamsostek (Persero) yang berubah bentuk menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dengan penambahan Jaminan Pensiun yang berlaku mulai dari tanggal 1 Juli 2015.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat mulia yaitu dengan melakukan pelayanan dengan mengembangkan program dan manfaat yang secara langsung bisa dinikmati oleh seluruh tenaga kerja serta keluarganya. Selain itu program yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan memberikan pengaruh penting terhadap kemajuan ekonomi bangsa dan kemakmuran bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Adapun bentuk badan usaha BPJS Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab langsung kepada presiden dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik. Perlindungan diberikan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun sektor informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya 6 bulan. Sebelum BPJS Ketenagakerjaan beroperasi secara menyeluruh pada tanggal 1 Juni 2015 manfaat dan prosedur yang dijalankan masih sama seperti yang berlaku pada PT Jamsostek yaitu menjalankan berbagai program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua.

a) Visi 1 dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

1) Visi BPJS Ketenagakerjaan

- Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertatakelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

2) Misi BPJS Ketenagakerjaan

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

a) Jenis Program Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

Terdapat 5 program yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) dan yang terbaru Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

1. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Iuran Program Jaminan Hari Tua yaitu 3,7% ditanggung oleh perusahaan dan 2% ditanggung oleh tenaga kerja. Kemanfaatan Jaminan Hari Tua adalah sebesar akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan hasil pengembangannya, apabila tenaga kerja:

1. Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total tetap.
2. Mengalami PHK setelah menjadi peserta sekurang-kurangnya 5 tahun dengan masa tunggu 1 bulan
3. Pergi keluar negeri tidak kembali lagi, atau menjadi PNS/POLRI/ABRI.

Kepesertaan bersifat wajib sesuai penahapan kepesertaan:

- Penerima upah selain penyelenggara Negara:
 1. Semua pekerja baik yang bekerja pada perusahaan dan perseorangan.
 2. Orang asing yang bekerja di Indonesia lebih dari 6 bulan.
- Bukan penerima upah
 1. Pemberi Kerja.
 2. Pekerja di luar hubungan kerja/mandiri.
 3. Pekerja bukan penerima upah selain poin 2.
- Pekerja bukan penerima upah selain pekerja di luar hubungan kerja/mandiri.
- Jika pengusaha mempunyai lebih dari satu perusahaan, masing - masing wajib terdaftar.

- Jika peserta bekerja di lebih dari satu perusahaan, masing-masing wajib didaftarkan sesuai penahapan kepesertaan.

2. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program Jaminan Kecelakaan Kerja ditujukan untuk memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Iuran program JKK dibayarkan oleh pemberi kerja dan dikelompokkan dalam 5 (lima) kelompok tingkat risiko lingkungan kerja, meliputi: tingkat risiko sangat rendah sebesar 0,24 % dari upah sebulan; tingkat risiko rendah sebesar 0,54 % dari upah sebulan, tingkat risiko sedang sebesar 0,89 % dari upah sebulan, tingkat risiko tinggi sebesar 1,27 % dari upah sebulan, dan tingkat risiko sangat tinggi sebesar 1,74 % dari upah sebulan. Peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berhak atas manfaat JKK berupa pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis dan santunan berupa uang. Pada program ini terdapat masa kadaluarsa klaim 2 tahun sejak kecelakaan terjadi dan tidak dilaporkan oleh perusahaan.

3. Program Jaminan Pensiun

Program pensiun merupakan program baru di BPJS Ketenagakerjaan. Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun diatur dalam UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pasal 39 - 42 sebagai berikut:

- a. Prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib
- b. Manfaat pasti, berdasarkan formula yang ditetapkan.
- c. Usia pensiun ditetapkan dengan peraturan perundangan
- d. Jenis manfaat jaminan pensiun: Pensiun hari tua, pensiun cacat, pensiun janda/duda, pensiun anak (manfaat pensiun anak berakhir apabila menikah, bekerja tetap, atau mencapai usia 23 tahun), pensiun orang tua.
- e. Pembayaran secara berkala diberikan apabila peserta mencapai masa iur minimal 15 tahun. Apabila masa iur tidak mencapai 15 tahun maka manfaat diberikan berdasarkan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan.

- f. Ketentuan lebih lanjut tentang manfaat diatur dengan Peraturan Presiden.
- g. Iuran untuk penerima upah ditentukan berdasarkan persentase tertentu yang ditanggung bersama sebesar 3% (pekerja 1% dan pengusaha 2%)
- h. Ketentuan lebih lanjut tentang iuran diatur oleh Peraturan Pemerintah.

Adapun beberapa manfaat dari Program Jaminan Pensiun sebagai berikut:

1. Manfaat Pensiun Hari Tua (MPHT) Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi masa iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia.
2. Manfaat Pensiun Cacat (MPC) Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%) yang mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan tidak dapat bekerja kembali atau akibat penyakit sampai meninggal dunia. Manfaat pensiun cacat ini diberikan sampai dengan meninggal dunia atau peserta bekerja kembali.
3. Manfaat Pensiun Janda/Duda (MPJD) Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris (terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan) sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi.
4. Manfaat Pensiun Anak (MPA) Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta (maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun) sampai dengan usia anak mencapai usia 23 (dua puluh tiga) tahun, atau bekerja, atau menikah.
5. Manfaat Pensiun Orang Tua (MPOT) Manfaat yang diberikan kepada orang tua (bapak / ibu) yang menjadi ah li waris peserta lajang, bila masa iur peserta lajang kurang dari 15 tahun, masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi density rate 80%.

4. Program Jaminan Kematian

Program Jaminan Kematian (JKm) dimaksudkan untuk memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal

dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Besarnya iuran JKm yaitu sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari gaji atau upah sebulan bagi peserta penerima gaji atau upah. Iuran JKm bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp 6.800,00 (enam ribu delapan ratus Rupiah) setiap bulan. Manfaat Jaminan Kematian dibayarkan kepada ahli waris peserta, apabila peserta meninggal dunia dalam masa aktif (manfaat perlindungan 6 bulan tidak berlaku lagi), terdiri atas:

1. Santunan sekaligus Rp16.200.000,00 (enam belas juta dua ratus ribu rupiah),
2. Santunan berkala 24 x Rp200.000,00 = Rp4.800.000,00 (empat juta delapan ratus ribu rupiah) yang dibayar sekaligus,
3. Biaya pemakaman sebesar Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah).
4. Beasiswa pendidikan anak diberikan kepada setiap peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja dan telah memiliki masa iur paling singkat 5 (lima) tahun yang diberikan sebanyak Rp12.000.000,00 (dua belas juta rupiah) untuk setiap peserta.

5. Program Kehilangan Pekerjaan

Jaminan Kehilangan Pekerjaan yang selanjutnya disingkat JKP adalah jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja. Program JKP bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat Pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi risiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

4.3 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini adalah suatu analisis dan pembahasan berupa data dan fakta yang telah diteliti di lapangan, serta didukung oleh teori yang digunakan pada penelitian ini. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, disertai dengan metode pengumpulan data yang digunakan diantaranya, observasi, wawancara dan dokumentasi. Maka hasil penelitian

akan disajikan dan dianalisis berdasarkan wawancara dengan informan, diantaranya: 1) Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi, 2) 2 orang *Customer Service Officer (CSO)*, 3) 8 orang pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile.

4.3.2 Penyajian Hasil Penelitian Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi

Terdapat banyak faktor yang mendukung penerapan sistem informasi manajemen dalam melakukan pelayanan publik. Menurut Delone & McLean dalam (Jogiyanto, 2007) indikator ini merujuk pada performa dari sistem, merujuk kepada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi yang diterapkan adalah, Kenyamanan akses, Keluwesan/fleksibilitas, Realisasi dari ekspektasi pengguna, Kegunaan fungsi spesifik, Keandalan sistem, Kecepatan Akses.

1. Kenyamanan Akses

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) Kenyamanan Akses merupakan Tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kenyamanan akses yang dimaksud adalah kenyamanan dalam mengakses aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mulai dari tampilan fitur pada aplikasi, bagaimana aplikasi nyaman dan mudah digunakan dan kesulitan yang sering dihadapi oleh pengguna. Informasi ini tentunya didapatkan dari hasil wawancara dengan sebelas informan dimana tiga diantaranya berasal dari internal BPJS Ketenagakerjaan dan delapan informan lainnya berasal dari peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan aplikasi JMO.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi menyatakan bahwa dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi JMO terus melakukan pengembangan fitur secara keseluruhan. Pelayanan melalui aplikasi JMO sudah cukup efektif dan efisien namun masih belum mencapai tahap maksimal. Optimalisasi dari aplikasi JMO juga terus dilakukan dengan pengembangan aplikasi dikarenakan saat ini belum seluruh jaminan klaim seperti JKK.

JKm, dan JP dapat difasilitasi oleh aplikasi JMO melainkan harus datang ke kantor cabang. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“Saya rasa masih terus berprogres karena pembaruannya hampir setiap hari, kadang setiap hari itu berubah pasti ada perkembangan fitur itu sebenarnya lumayan kalau saya bilang cukup tapi belum sampai maksimal efektif dan efisien. Kalau dikatakan optimalnya belum karena masih terus dikembangkan karena masih belum seluruh klaim yang bisa difasilitasi oleh JMO jadi masih ada beberapa klaim yang memang sifatnya mau tidak mau harus manual.”
(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Juni 2023, pukul 04:00 WIB).

Baik dari Informan 2 (dua) sampai Informan 9 (sembilan) dan informan 11 (sebelas) memiliki pernyataan yang sama mengenai kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses aplikasi JMO yaitu aplikasi JMO sudah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pelayanan klaim JHT. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan 3 (tiga) yaitu kenyamanan dan kemudahan akses aplikasi JMO merupakan upaya digitalisasi program BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan memudahkan tenaga kerja untuk lebih mudah melakukan pelayanan khususnya klaim JHT. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO selalu mengalami kesalahan yang berupa aplikasi selalu minta pembaruan ketika ingin diakses sehingga tenaga kerja tidak dapat masuk ke halaman fitur aplikasi. Adapun pernyataan mengenai kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses aplikasi JMO dapat dilihat dari pernyataan Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Kalo kenyamanan sih pasti nyaman ya, jadi kami biasanya kan dulu ketika waktu awal peluncuran untuk di aplikasi ini memang banyak trial dan error jadi kita usahakan bahwa medigitalisasi program BPJS Ketenagakerjaan. Karena kan lebih memudahkan juga untuk tenaga kerja kemudian di satu sisi kita juga mendapatkan feedback untuk data yang lebih valid, ketika memang dari peserta mampu untuk mengklaim di aplikasi JMO otomatis data peserta sudah sesuai. Jadi ada feedback dari tenaga kerja perusahaan untuk membantu kita mengupdate data yang sesuai, kemudian kita juga membantu tenaga kerja untuk lebih mudah mengambil haknya.”
(Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)

Selanjutnya pernyataan Informan 10 (Sepuluh) menyatakan hal yang berbeda mengenai kenyamanan akses aplikasi JMO sebagai berikut:

“Aplikasinya selalu error, sangat menguras tenaga untuk mengakses aplikasinya. Sudah saya uninstall setelah saya install ulang malah aplikasinya selalu balik ke playstore dan baru selesai sudah minta pembaruan aplikasi lagi yang otomatis gabisa akses aplikasinya sama sekali.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB)**

Adapun pertanyaan mengenai fitur yang ada di aplikasi JMO nyaman dan mudah untuk digunakan. Menurut, Informan 2 (dua), Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan) dan Informan 9 (Sembilan) menyatakan hal yang sama mengenai fitur yang tersedia dalam aplikasi JMO. Kelimanya menyatakan bahwa fitur yang tersedia dalam aplikasi JMO memudahkan proses pelayanan klaim dan informatif. Keseluruhannya rata-rata menjawab selama mengakses aplikasinya fitur yang digunakan sudah mudah digunakan khususnya fitur untuk layanan klaim JHT, untuk mencari informasi saldo, dan data kepesertaan. Pendapat lain juga disampaikan oleh Informan 3 (tiga) yang menyatakan bahwa saat ini fitur aplikasi untuk klaim JHT sudah cukup memudahkan tenaga kerja, untuk program jaminan lainnya seperti Jaminan Pensiun proses pengembangan. Untuk program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian tidak bisa terverifikasi melalui hanya aplikasi, karena dalam proses pelayanan klaim dibutuhkan wawancara dan verifikasi mendalam kepada pihak yang bersangkutan. Namun jika dilihat dari pendapat berbeda yang disampaikan oleh Informan 4 (empat), Informan 5 (lima) Informan 10 (sepuluh) dan Informan 11 (sebelas) menjelaskan bahwa masih terdapat kendala pada fitur pengekinian data, verifikasi biometric khususnya pada saat pengambilan gambar wajah yang tidak terdeteksi yang dapat menghambat proses klaim JHT sehingga tidak dapat digunakan saat ingin melakukan klaim secara online. Adapun pernyataan mengenai fitur yang tersedia dalam mengakses aplikasi JMO dapat dilihat dari pernyataan Informan 9 (sembilan) yaitu sebagai berikut:

“fitur keseluruhan aplikasi sudah baik, dan tahapan serta petunjuknya juga tidak ribet sehingga sangat membantu juga untuk orang awam, karena aplikasi ini bertujuan pastinya untuk memudahkan semua proses pelayanan baik itu waktu, biaya, dan menghindari juga praktik-praktik yang tidak diinginkan

apalagi kalo menyangkut soal uang ya.” (Informan 9 (sembilan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 27 April 2022, pukul 10.00 WIB)

Adapun pernyataan mengenai fitur yang tersedia dalam mengakses aplikasi JMO dapat dilihat dari pernyataan Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Untuk saat ini sih fiturnya terkait untuk JHT itu sudah cukup menurut saya cukup sesuai dan cukup membantu dan informatif pastinya. Mungkin untuk klaim-klaim lainnya seperti Jaminan Pensiun, JKK, dan JKm sedang dalam tahapan proses upgrade. Karena kan untuk proses jaminan pensiun sendiri masih dalam pengembangan, kalo untuk proses JKK dan JKm disitu kan ada fiturnya tidak bisa terproses atau terverifikasi hanya melalui aplikasi, karena kan kita harus lebih mendalami atau wawancara dan verifikasi lebih mendalam terkait kasus yang terjadi. Misalnya kematian meninggalnya karna apa atau kecelakaan kerja kecelakaanya karna apa kapan dan dimana, ada pihak yang lain yang terlibat atau tidak, absensinya nah itu semua kan belum masuk difiturnya kan mungkin dalam pengembangan terkait hal tersebut. Tapi untuk yang JHT sendiri sih terkait dengan fasilitas dan pemanfaatan dari aplikasi JMO menurut saya sudah cukup.” (Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)

Selanjutnya pernyataan berbeda disampaikan oleh Informan 11 (sebelas) menyatakan hal mengenai fitur yang tersedia di aplikasi JMO sebagai berikut:

“kalo untuk fiturnya sendiri itu masih beberapa banyak yang harus diperbaiki ataupun harus ada pengembangan karena ada beberapa fitur seperti pengkinian data, verifikasi biometrik itu belum memudahkan pengguna masih terbilang sulit.” (Informan 11 (sebelas) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 19 Mei 2023, pukul 13.00 WIB)

Adapun pertanyaan mengenai kesulitan yang sering dihadapi oleh pengguna aplikasi JMO. Secara keseluruhan baik dari Informan 2 (dua) sampai Informan 11 (sebelas) menyatakan pendapat yang berbeda-beda mengenai kesulitan pada saat proses pelayanan klaim. Menurut Informan 2 (dua), Informan 10 (sepuluh), dan Informan 11 (sebelas) menyatakan kesulitan yang dihadapi ketika mengakses aplikasi JMO masih terdapat pada proses pengkinian data khususnya pada saat verifikasi biometric setelah mengalami tiga kali kegagalan tidak dapat melanjutkan ke tahapan selanjutnya dan diharuskan datang ke kantor cabang terdekat.

Adapun kesulitan yang berbeda menurut Informan 4 (empat), Informan 5 (lima) dan Informan 8 (delapan) yakni kesulitan pada saat masuk atau *login* ke aplikasi JMO

yang terkadang lambat hanya untuk masuk ke menu aplikasi padahal koneksi internet dan sinyal bagus. Selain itu pada saat *login* secara tiba-tiba aplikasi tertutup atau keluar padahal sudah dilakukan pembaruan beberapa kali. Pendapat lain disampaikan oleh Informan 2 (dua) yang menyatakan bahwa kesulitan saat mengakses aplikasi JMO dapat terjadi karena berbagai macam diantaranya faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dari *user* aplikasi terkait pengetahuan *user* terhadap teknologi informasi. Setiap *user* memiliki tingkat kesulitan yang variatif tergantung pada sejauh mana penggunaannya dan pengetahuan digitalisasi. Kecenderungan tenaga kerja masih lebih memilih untuk datang ke kantor dibandingkan memanfaatkan fitur yang telah tersedia seperti sesi tanya jawab terkait kendala. Adapun pendapat berbeda menurut Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), dan Informan 9 (sembilan) yang menyatakan bahwa selama menggunakan aplikasi JMO proses klaim berjalan dengan baik tanpa adanya kesulitan. Sebelum melakukan pelayanan klaim tenaga kerja dianjurkan memahami instruksi penggunaan aplikasi dengan benar sehingga meminimalisir tidak kesesuaian data. Adapun pernyataan mengenai kesulitan dalam mengakses aplikasi JMO dapat dilihat dari pernyataan Informan 9 (sembilan) yaitu sebagai berikut:

“kesulitannya banyak mba, dan selalu itu-itu lagi yang jadi masalahnya. Kalau saya pribadi itu masih kesulitan di pengkinian data yang mungkin ngga sedikit juga dari teman-teman pekerja yang kesulitan. Verifikasi biometric, ketika sudah melakukan 3 kali foto dan salah sistem langsung otomatis memblokir akun saya dan mau nggga mau saya harus datang lagi ke kantor cabang. Saran saya tuh bagaimana jika sudah salah 3 kali sebaiknya dikonfirmasi dulu melalui e-mail lewat OTP atau apa yang menyatakan kalo itu benar pemilik akun yang melakukan klaim JHT. Jadi kalau seperti ini kan kita yang tujuannya mendownload aplikasi jadi malah kesulitan dan jadi 2 kali kerja sih jatuhnya.”
(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB)

Selanjutnya menurut Informan 8 (delapan) menyatakan pendapat mengenai kesulitan yang dihadapi dalam mengakses aplikasi JMO sebagai berikut:

“Kesulitannya sebenarnya sudah paham tata cara aplikasi JMO tetapi pada saat mau masuk ke aplikasinya selalu gagal padahal sudah pakai WiFi atau kuota tetapi yang muncul koneksi tidak stabil sinyalnya juga full tapi beberapa kali sulit untuk masuk ke aplikasinya. Jadi beberapa kali minta tolong sama anak mungkin lebih paham kalo soal online-online kaya gini tetep susah tetapi kemungkin memang ini kesalahan sistem aplikasinya yang harus segera

ditangani biar ngga berlarut-larut jadi tidak menyulitkan.” (Informan 8 (delapan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 10 Mei 2023, pukul 16.20 WIB)

Selanjutnya menurut Informan 3 (tiga) menyatakan hal mengenai kesulitan yang dihadapi dalam mengakses aplikasi JMO sebagai berikut:

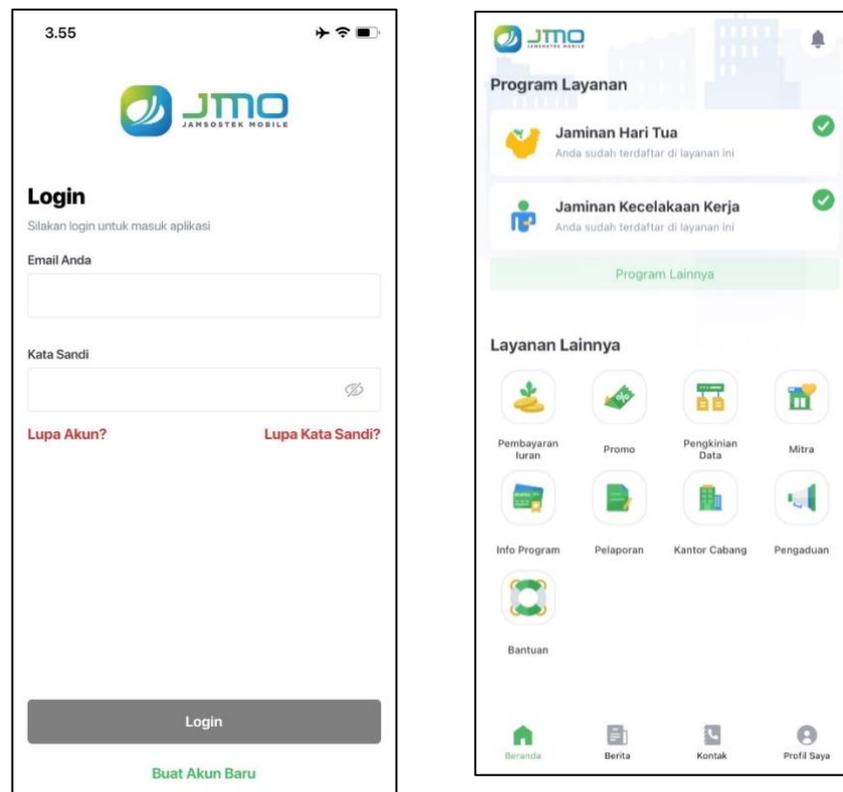
“Kebanyakan sih variatif ya tapi yang banyak mungkin terkait dari sosialisasi kita juga sih. Terkait dari SDM masing-masing orang kan berbeda-beda ya pengetahuan terkait digitalisasi itu kan berbeda untuk mengakses aplikasi, mendaftar. Padahal mendaftar di JMO pun seperti kita daftar Instagram, Facebook maupun social media biasanya tetapi mungkin karna memang tingkat pengetahuan pekerja yang berbeda-beda jadi itu yang kadang menjadi kesusahan sendiri gitu. Jadi kalau terkait fitur dan sebagainya menurut kami sudah mudah tetapi mungkin dari masing-masing pribadi untuk penggunanya sih yang membuat agak susah. Kadang kan namanya tenaga kerja kan ada yang tingkat pendidikannya berbeda-beda, sebenarnya jika beliau bisa menggunakan dan mengakses aplikasinya akan lebih paham dan lebih mudah. Masih ada ketergantungan untuk datang ke kantor dalam hal verifikasi padahal secara tidak langsung untuk di aplikasi pun ada fitur untuk tanya jawab terkait kendala. Kemudian ada juga fitur terkait call center kami di 175 itu juga lebih memudahkan. Apalagi sekarang kita dimudahkan menurut saya semua Instansi Pemerintah memiliki media sosial yang bisa diakses untuk bertanya disitu, tapi mungkin tenaga kerja lebih senang datang ke kantor.” (Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)

Pendapat berbeda menurut Informan 7 (tujuh) menyatakan pendapat mengenai kesulitan yang dihadapi dalam mengakses aplikasi JMO sebagai berikut:

“tidak ada kesulitan, yang penting kita memang harus benar-benar memastikan kalau jaringan di sekitar kita itu bagus, membaca instruksi dengan detail, pada saat pengambilan foto untuk verifikasi biometric juga sebisa mungkin ditempat yang terang, menggunakan latarbelakang warna yang netral tidak objek yang ramai, dan buat perempuan usahakan jangan menggunakan riasan karena itu bisa jadi penghambat juga karena semua data-data kita akan disesuaikan sama data yang berada di Dukcapil. Jadi kalau ada ketidaksesuaian data otomatis akan gagal.” (Informan 7 (tujuh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 11 Mei 2023, pukul 13.20 WIB)

Aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan bagi para penggunanya, fitur - fitur yang terdapat pada aplikasi mudah digunakan. Secara keseluruhan aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya yang ingin melakukan klaim JHT melalui layanan digital sehingga dalam penerapannya dapat

menjadi lebih efisien karena proses pencairannya tidak butuh waktu tunggu yang lama dan persyaratan yang memudahkan dibandingkan pelayanan dengan metode lama.



Gambar 4. 1 Tampilan *User Interface* Aplikasi

(sumber: hasil pengamatan aplikasi JMO)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terkait kenyamanan dan kemudahan dilihat dari tampilan fitur pada aplikasi, sejauh mana aplikasi nyaman dan mudah digunakan dan kesulitan yang sering dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi JMO. Dalam hal ini observasi dilakukan menggunakan perangkat berbasis sistem *iOS*, dalam penggunaannya untuk klaim JHT kenyamanan dan kemudahan sudah diberikan melalui Aplikasi JMO. Selain untuk proses pelayanan klaim, aplikasi JMO juga memberikan banyak fitur lain yang dapat membantu user untuk mengetahui data-data kepesertaan seperti informasi program layanan, informasi saldo, pembayaran iuran, pengkinian data, pelaporan iuran, dan pengaduan atas kendala yang terjadi selama menggunakan aplikasi JMO. Tampilan *user interface* yang menampilkan desain yang sederhana mulai dari pada saat *login* aplikasi JMO sampai masuk ke tampilan fitur dapat dengan mudah dimengerti oleh *user* karena pada tampilan menu utama sudah menampilkan keseluruhan fitur yang dapat digunakan oleh

user sehingga memudahkan mencari fitur yang dibutuhkan. Aplikasi JMO juga dapat diakses pada perangkat apapun baik yang menggunakan sistem Android ataupun sistem *iOS* yang dapat diunduh secara gratis melalui *Google Playstore* dan *AppStore*. Aplikasi JMO secara keseluruhan sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan proses pelayanan klaim. Saat status kepesertaan sudah nonaktif merupakan penunjang keberhasilan pada klaim JHT melalui aplikasi JMO. Namun masih terdapat kendala seperti waktu tunggu saat masuk aplikasi JMO yang masih memerlukan beberapa waktu hanya untuk masuk ke aplikasi saja.

2. Fleksibilitas/Keluwesan

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) Fleksibilitas/Keluwesan merupakan hal yang penting Fleksibilitas/Keluwesan bertujuan untuk mengukur tingkat fleksibilitas dan keluwesan aplikasi JMO. Dalam hal ini kemampuan aplikasi JMO untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan menu atau fitur sehingga pengguna tidak menemukan kesulitan pada saat mengajukan klaim melalui aplikasi JMO. Dengan menggunakan aplikasi JMO waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama dan kaku, apabila tingkat fleksibilitas tinggi maka suatu sistem informasi mudah digunakan oleh pengguna.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi menyatakan bahwa dalam memberikan fleksibilitas aplikasi JMO dirancang untuk memenuhi kemudahan pelayanan bagi peserta pada masa Covid 19. BPJS Ketenagakerjaan mengandalkan pelayanan *online* melalui *website* resmi pada laman <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/> dikarenakan kebutuhan layanan meningkat diluncurkan aplikasi JMO yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone* peserta. Hal ini bertujuan agar pelayanan lebih fleksible dan merupakan bentuk adaptasi dari BPJS Ketenagakerjaan dalam pelayanan klaim jaminan khususnya JHT. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“kalau beradaptasi ini nih dari semenjak pandemi kemarin, kita mula-mula kantor tutup sementara kita baru ngembangin LAPAK ASIK sementara permintaanya meningkat dan tuntutan jaman sekarang sih sudah serba by

aplikasi ya dari situ sih kami mulai adaptasi. Ini memang tuntutan kemudahan pelayanan kita harus lebih memudahkan peserta.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Juni 2023, pukul 04:00 WIB)**

Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 5 (lima) sampai Informan 9 (sembilan) dan Informan 11 (sebelas) menyatakan hal yang sama mengenai fleksibilitas aplikasi JMO. Pernyataan Informan 8 (delapan) menyatakan bahwa aplikasi JMO menjadi lebih praktis dan mudah dipahami sehingga dapat digunakan untuk semua kalangan. Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 4 (empat) dan Informan 10 (sepuluh) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO masih kaku belum sepenuhnya fleksible karena terdapat kendala yaitu aplikasi hanya bisa diakses pada waktu tertentu saja yang menyulitkan para pengguna mengakses diwaktu tertentu. Adapun pertanyaan mengenai fleksibilitas dalam mengakses aplikasi JMO dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 8 (delapan) sebagai berikut:

“fleksibilitas aplikasinya pastinya lebih praktis kalo mau klaim buat ibu yang usia sekarang yang terbilang tidak muda lagi aplikasi ini masih bisa dipahami walaupun perlu sedikit dibantu sama anak tapi tidak sesulit aplikasi lain kaya sosial media yang banyak sekali fiturnya. Mungkin memang tujuan dibuatnya aplikasi ini untuk bisa dipakai sama semua kalangan ya mba jadi fleksible.” **(Informan 8 (delapan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 4 April 2023, pukul 16.30 WIB)**

Pendapat berbeda menurut Informan 4 (empat) menyatakan pendapat mengenai kesulitan yang dihadapi dalam mengakses aplikasi JMO sebagai berikut:

“sudah 2 minggu belakangan ini cuma bisa di akses dari jam 6 pagi sampai setengah 7 pagi aja untuk pengkinian data dan klaim. Sedangkan itu jam-jam kita mau aktivitas kerja kan. Kalau kemarin-kemarin bisa dari jam 6 – 8 malam walaupun sering error seperti gagal foto biometrik meskipun kita sudah sesuai instruksi, terkadang masuk ke rekening pun lama.” **(Informan 4 (empat) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 4 April 2023, pukul 19.30 WIB).**

Adapun pertanyaan mengenai kemampuan aplikasi JMO jika terjadi perubahan fitur. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), dan Informan 11 (sebelas) menyatakan hal yang sama mengenai perubahan fitur pada aplikasi JMO bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi JMO selalu dikembangkan setiap saat baik dari

penambahan fitur maupun fitur tersebut menjadi lebih informatif. Tidak ditemukan perubahan fitur yang signifikan yang membuat peserta bingung dan secara keseluruhan aplikasi JMO masih dapat diakses dengan mudah baik dari segi fitur maupun tampilan menu. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 4 (empat), Informan 5 (lima) dan Informan 10 (sepuluh) yang menyatakan bahwa perubahan fitur pada aplikasi JMO belum sepenuhnya menjadi lebih baik karena masih terdapat kendala. Pembaruan aplikasi seharusnya dapat meningkatkan optimalisasi kinerja dari aplikasi JMO untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada informan 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

“Yang namanya fitur pasti selalu dikembangkan setiap saat, rasanya untuk sementara itu sekarang fiturnya sudah lumayan lengkap dan lumayan mempermudah klaim, untuk cek data itu sudah membuat kemudahan dibandingkan dengan aplikasi yang dulu. Bisa cek saldo, iuran terakhir peserta, status, dan kartu digital semua sudah ada disitu ditambah lagi sekarang ada fitur pinjaman.” **(Informan 2 (dua) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)**

Pendapat berbeda menurut Informan 10 (sepuluh) menyatakan pendapat mengenai kemampuan aplikasi JMO pada perubahan fitur sebagai berikut:

“saya rasa walaupun sudah memperbarui aplikasi tetapi masih saja error dan tidak ada perubahan fitur yang membuat lebih baik, ya saya sih berharapnya pembaruan itu buat optimalisasi lagi kineja aplikasinya jadi kalo untuk penambahan fitur nanti dulu karena dari fitur-fitur lama juga masih banyak kendala dan harus segera diperbaiki untuk kenyamanan para pengguna juga ya tentunya.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB).**

Fleksibilitas aplikasi JMO dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna dilihat dari ketersediaan aplikadi di berbagai sistem operasi, dapat diunduh secara gratis dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Tampilan menu dan fitur yang sederhana juga memudahkan bagi pengguna yang berasal dari berbagai kalangan maupun generasi. Namun jika terdapat kendala, tidak dapat diatasi oleh pengguna dan masih harus datang ke kantor cabang.

Berdasarkan hasil observasi terkait fleksibilitas aplikasi JMO untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan menu atau fitur sehingga pengguna tidak menemukan kesulitan pada saat mengajukan klaim melalui aplikasi JMO. Dalam hal ini penggunaan aplikasi JMO waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama dan kaku aplikasi JMO merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* yang bisa diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja. Tenaga kerja dapat dengan mudah memanfaatkan pelayanan berbasis elektronik ini karena bisa diunduh melalui *Google Playstore* ataupun *Apps Store* dan didukung oleh sistem operasi baik *Android* maupun *iOS*. Tingkat fleksibilitas aplikasi JMO dapat dilihat dari tampilan fitur aplikasi yang dibuat sederhana sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh semua generasi. Aplikasi JMO dapat ditingkatkan dalam menyesuaikan dan mengikuti kebutuhan pengguna sehingga mampu mengikuti perubahan terhadap pelayanan digital. Namun jika terdapat perubahan fitur pada aplikasi JMO masih belum sepenuhnya dirasakan karena baik fitur maupun sistem setelah diperbarui masih terdapat kendala. Sudah beberap kali melakukan pembaruan terkait fitur masih belum ada perubahan yang signifikan.

3. Realisasi dari ekspektasi pengguna

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) Realisasi dari Ekspektasi Pengguna merupakan sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Hal tersebut bisa berupa sistem dapat memberikan informasi yang dicari oleh pengguna. Dalam hal ini dilihat dari apakah tujuan diselenggarakannya aplikasi dapat terealisasi sesuai ekspektasi pengguna. Dapat dilihat juga dari aplikasi yang sering mengalami kendala dan keluhan-keluhan yang sering didapatkan terkait dengan penggunaan aplikasi. Selain itu, upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk menanggapi keluhan yang masuk sehingga dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Penerapannya aplikasi JMO dengan hal tersebut kedepannya akan menjadi efisien dibandingkan sebelum adanya aplikasi JMO.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi menyatakan bahwa dalam memenuhi ekspektasi pengguna dilakukan dengan cara menindaklanjuti keluhan – keluhan dari pengguna aplikasi

JMO. Selain itu pada kantor cabang sudah difasilitasi dengan *Wifi* sehingga peserta yang datang dengan kendala dapat langsung dibantu oleh petugas. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

*“tentunya kita tindak lanjut ya, kita akan edukasi sampai peserta benar-benar bisa kadangpun sampai kita bantu membuatkan akun aplikasi, kita sediakan *WiFi* gratis juga sebagai penunjangnya, agar peserta bisa benar-benar mengaplikasikan *JMOnya*.”* **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Juni 2023, pukul 04:00 WIB)**

Menurut Informan 2 (dua) sampai Informan 10 (sepuluh) memiliki pernyataan yang sama mengenai informasi yang terdapat pada aplikasi JMO sudah memenuhi harapan pengguna. Keseluruhannya menyatakan bahwa aplikasi JMO sudah cukup menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aplikasi JMO sudah memberikan informasi yang diharapkan sebelumnya banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan melalui kantor cabang terdekat, setelah peluncuran aplikasi JMO berbagai layanan informasi bisa diakses melalui *smartphone*, seperti pendaftaran peserta baru, cek saldo, pembayaran dan informasi iuran, kartu digital dan data kepesertaan lainnya. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 11 yang menyatakan sudah menyampaikan aspirasi kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan namun sampai saat ini masih belum ada solusi bagi peserta yang gagal klaim melalui aplikasi JMO peserta masih harus datang ke kantor cabang. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 6 (enam) yaitu sebagai berikut:

*“kalo sesuai harapan iya karena kan saya menggunakan aplikasinya juga hanya untuk klaim *JHT* ya bukan nominal yang besar juga kalo punya saya pribadi. Terus juga sekarang bisa digunakan untuk layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan, dan ada juga media pelaporan dan pengaduan kalo ada ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah.”* **(Informan 6 (enam) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 8 April 2022, pukul 19.30 WIB)**

Pendapat berbeda menurut Informan 11 (sebelas) menyatakan pendapat mengenai informasi yang diharapkan pengguna melalui aplikasi JMO sebagai berikut:

“Belum sepenuhnya, karena saya sendiri pernah menyampaikan aspirasi ke pihak BPJS tetapi tidak ada solusi. Solusinya peserta yang gagal tetap saja disuruh datang ke kantor cabang untuk dibantu oleh staff BPJSnya jadi

berkepanjangan klaimnya.” (Informan 11 (sebelas) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 19 Mei 2023, pukul 13.30 WIB)

Adapun pertanyaan mengenai kemudahan dalam melakukan pelayanan klaim jaminan melalui aplikasi JMO. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 4 (empat), Informan 6 (enam) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi JMO sangat membantu dalam proses pencairan klaim JHT dengan nominal dibawah 10 Juta tidak perlu waktu tunggu yang lama, persyaratan yang memudahkan dan tenaga kerja tidak perlu antri datang ke kantor cabang. Jika kita cermati dengan baik aplikasi JMO ini sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki kesibukan dan tidak bisa datang ke Kantor Cabang. Aplikasi JMO ini sangat membantu bagi masyarakat terlebih pada masa Pandemi kemarin. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 4 (empat), Informan 5 (lima), dan Informan 10 (sepuluh) menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan jaminan aplikasi JMO masih belum sepenuhnya memberikan kemudahan dikarenakan masih terdapat banyak hambatan yang masih belum memberikan solusi. Pendapat lain disampaikan oleh Informan 11 (sebelas) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO masih banyak kegalalan pada fitur aplikasi JMO dan tingkat keberhasilan proses pelayanan klaim masih rendah dibandingkan keagalannya. Informan 11 (sebelas) lebih menyarankan untuk klaim JHT melalui platform lain yaitu LAPAK ASIK karena sedikit kegalalan dan tidak terbatas oleh nominal saldo. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 9 (sembilan) yaitu sebagai berikut:

“aplikasi sangat membantu saya dalam melakukan pelayanan klaim JHT, 5 menit cair padahal kalau di kantor offlinenya bisa berkali-kali karena verifikasi datanya bertele-bertele banyak berkas yang harus disiapkan. Pernah saya pengalaman itu ngantri dari dari subuh sampai dua kali karena tidak dapat nomor antrian akhirnya setelah dapet antrian malah disuruk ke Dukcapil karena ada data yang tidak sinkron.” (Informan 9 (sembilan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 27 April 2022, pukul 10.00 WIB).

Pendapat berbeda menurut Informan 10 (sepuluh) menyatakan pendapat mengenai kemudahan dalam melakukan pelayanan klaim jaminan melalui aplikasi JMO sebagai berikut:

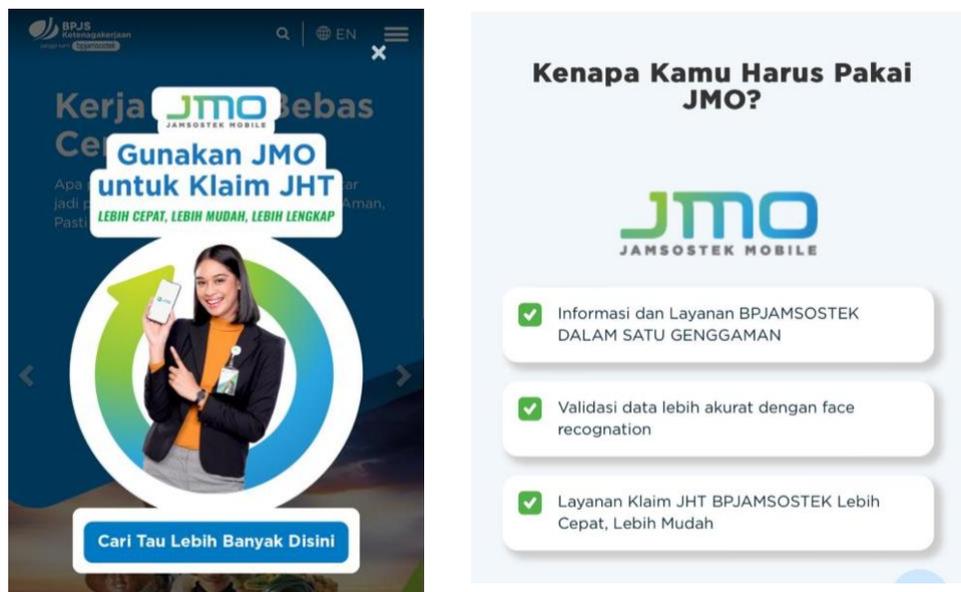
“sebetulnya aplikasinya bisa saja memberikan kemudahan, kalau saja masalah biometric bisa diselesaikan permasalahannya karena amat sangat mengganggu proses pengkinian datanya. Setiap mau perbarui data kita selalu gagal tapi tidak menemukan titik terang ujung-ujungnya ke kantor cabang lagi. Sudah diusahakan fotonya pake kamera belakang perkiraan saya bisa jernih mungkin bisa terverifikasi dan berhasil ternyata sama saja.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB)**

Pendapat lain menurut Informan 11 (sebelas) menyatakan pendapat mengenai kemudahan dalam melakukan pelayanan klaim jaminan melalui aplikasi JMO sebagai berikut:

“menurut saya pribadi saya tidak menyarankan untuk klaim JHT melalui aplikasi JMO karena apa untuk saat ini masih banyak kegagalannya dan tingkat keberhasilan Klaim di JMO juga sedikit dibandingkan dengan yang berhasil. Walaupun berhasil itu pun tidak banyak, saya lebih menyarankan untuk klaim JHT di LAPAK ASIK online saja baik yang saldonya diatas maupun yang dibawah 10 juta. Memang syaratnya tidak semudah di JMO, haus upload dikumen-dokumen yang diperlukan.” **(Informan 11 (sebelas) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 19 Mei 2023, pukul 13.30 WIB)**

Dalam memenuhi ekspektasi pengguna, aplikasi JMO sangat membantu dalam proses pencairan klaim JHT dengan nominal dibawah 10 Juta, persyaratan yang memudahkan dan proses pencairan saldo yang cepat. Aplikasi JMO sudah memberikan informasi yang diharapkan pengguna, mulanya banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan melalui kantor cabang, setelah peluncuran aplikasi JMO berbagai layanan informasi bisa diakses melalui *smartphone*, seperti pendaftaran peserta baru, cek saldo, pembayaran dan informasi iuran, kartu digital

Berdasarkan hasil observasi dilakukan dilihat dari tujuan diterapkan pelayanan klaim online melalui aplikasi JMO belum sepenuhnya dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Dilihat juga dari aplikasi yang sering mengalami kendala dan keluhan-keluhan yang sering didapatkan terkait dengan penggunaan aplikasi.



Gambar 4. 2 Publikasi Aplikasi

(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> diakses tanggal 16 Mei 2023).

Sesuai dengan iklan-iklan yang dipublikasi pada website BPJS Ketenagakerjaan, aplikasi JMO menawarkan beberapa kemudahan akses layanan dan informasi khususnya pada Program Jaminan Hari Tua (JHT). Dengan beberapa keunggulan yang diberikan melalui aplikasi JMO dengan begitu tentunya peserta sangat mengharapkan aplikasi JMO bisa membantu peserta yang ingin melakukan pelayanan klaim dengan lebih cepat dan lebih mudah. Namun pada realisasinya sebagian pengguna belum merasakan keunggulan menggunakan aplikasi JMO khususnya dalam pengajuan klaim JHT. Kemudian, pengguna yang tidak dapat mengajukan klaim JHT karena beberapa kendala hanya bisa mengakses layanan informasi lainnya. Aplikasi JMO sudah memberikan informasi yang diharapkan sebelumnya banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan melalui kantor cabang terdekat, setelah peluncuran aplikasi JMO berbagai layanan informasi bisa diakses melalui *smartphone*, seperti pendaftaran peserta baru, cek saldo, pembayaran dan informasi iuran, kartu digital

Selain itu, upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk menanggapi keluhan yang masuk dapat memenuhi ekspektasi pengguna melalui fasilitas yang diberikan. Sehingga pelayanan klaim melalui aplikasi JMO akan menjadi

efisien dibandingkan dengan metode pelayanan manual. Dilihat dari segi sarana informasi aplikasi JMO sudah dapat memenuhi ekspektasi dalam pengguna, informasi yang tersedia pada aplikasi JMO juga sebagai bentuk transparansi pihak BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi kepada peserta tenaga kerja. Informasi yang tersedia pada aplikasi JMO sangat informatif, mudah dimengerti dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses pelayanan klaim JHT sesuai yang diharapkan yakni tidak memerlukan persyaratan yang menyulitkan dalam proses pencairannya tidak perlu waktu tunggu yang lama terhitung beberapa hari saja pengajuan sudah terverifikasi. Pengguna dapat mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor karena semua pelayanan sudah bisa diakses melalui *smartphone* terlebih di era digitalisasi pengguna harus mulai memanfaatkan kemudahan aplikasi JMO untuk mengetahui banyak informasi terkait kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Namun pada penerapannya, masih banyak peserta yang mengeluhkan mengalami kendala yang menyulitkan. Harapan mereka, aplikasi JMO bisa sangat membantu layanan klaim JHT online dengan mudah dan cepat terlebih sosialisasi dari aplikasi JMO juga menawarkan kemudahan dan kecepatan pelayanan tetapi pada penerapannya masih membutuhkan waktu yang lama karena terdapat kendala yang mengharuskan tetap datang ke kantor cabang terdekat.

4. Kegunaan dari Fungsi Spesifik

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain. Pada aplikasi JMO telah dilengkapi adanya fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi JMO. Aplikasi JMO dirancang agar dapat melakukan pelayanan klaim secara online yang dapat memudahkan peserta dalam mengajukan klaim jaminan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam mengoperasikan aplikasi dapat berjalan dengan baik dan lebih optimal. Kemudian efisiensi dari sistem aplikasi tersebut apakah masih terdapat kendala dan upaya yang dilakukan untuk memperbaikinya terutama pada saat proses registrasi dan mendeteksi wajah yang memungkinkan terhambatnya proses pelayanan klaim.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi menyatakan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pengguna khususnya pada pelayanan klaim JHT saat ini sudah hampir 70% dapat difasilitasi dengan aplikasi JMO. Namun penggunaan aplikasi JMO masih belum optimal dari segi fitur belum lengkap terutama pada sistem operasi iOS masih terus dikembangkan untuk jaminan sosial yang lainnya. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“sekarang sudah hampir mendekati 70% pelayanan JHT bisa difasilitasi dengan JMO sudah sejauh itu, tetapi untuk saat ini masih tersedia hanya untuk Jaminan Harti Tua saja karena aplikasinya juga baru dirilisnya jadi masih terus dikembangkan untuk klaim yang lain, program lain yang mudah-mudahan harapan kami sih nanti bisa lewat JMO. Terutama sekarang kan JMO masaih belum yang maksimal untuk mendukung sistem operasi IOS, penerapan aplikasinya juga belum optimal masih terus dikembangkan dan fiturnya juga tidak selengkap dari Android. Masih terus dikembangkan sih, pengembangannya itu tidak berhenti IT kami itu tidak berhenti untuk mengembangkan JMO.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Juni 2023, pukul 04:00 WIB)**

Adapun pertanyaan mengenai semua fitur yang terdapat pada aplikasi JMO dapat digunakan. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 5 (lima) sampai Informan 8 (delapan) dan Informan 9 (sembilan) memiliki pernyataan yang sama mengenai semua fitur yang terdapat pada aplikasi JMO secara keseluruhan sudah dapat digunakan oleh pengguna. Fitur yang menjadi unggulan dan yang paling sering digunakan oleh pengguna adalah fitur layanan klaim JHT. Keberagaman fitur aplikasi JMO tentunya memberikan pelayanan yang baik terhadap keberlangsungan sistem pelayanan digital oleh BPJS Ketenagakerjaan. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 4 (empat), Informan 10 (sepuluh), dan Informan 11 (sebelas) yang menyatakan bahwa tidak semua fitur dapat digunakan dengan baik terutama pada fitur yang masih memiliki kendala. Kendala yang dirasakan berupa sering kali fitur tidak dapat digunakan dan muncul tulisan *“Mohon maaf fitur ini sedang dalam peningkatan kapasitas”* dan masih harus datang ke kantor cabang. Pelayanan klaim untuk jaminan lain seperti Jaminan Pensiun, JKK dan JKm masih belum dapat digunakan.

Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 8 (delapan) yaitu sebagai berikut:

“semua fitur bisa digunakan, tapi masih harus diperbaharui lagi. Ada beberapa bagian fitur seperti editing pada saat pengkinian data yang masih agak memperlama proses pembaruan data. Seperti contohnya saja saat update tanggal lahir yang harusnya bisa dibuat lebih simple lagi jangan seperti yang sekarang harus scroll lama ke tahun yang dicari menurut saya itu makan waktu yang lama.” **(Informan 8 (delapan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 4 April 2023, pukul 16.30 WIB).**

Pendapat berbeda menurut Informan 10 (sepuluh) menyatakan pendapat mengenai semua fitur yang tersedia pada aplikasi JMO dapat digunakan sebagai berikut:

“saya udah dari bulan Maret, April, sampai sekarang setiap hari selalu nyoba buat klaim lewat JMO ini, tapi kendala di fiturnya kadang kalau pas kita klik itu ngga bisa selalu muncul tulisan “mohon maaf fitur ini sedang dalam peningkatan kapasitas” terus coba telfon CSnya disuruh coba di jam operasional tapi tetep nggak bisa dan disuruh datang ke kantor cabang terdekat yang mana butuh waktu dan biaya juga buat kesana.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB).**

Adapun pertanyaan mengenai aplikasi JMO dapat memberikan manfaat tersendiri bagi pengguna. Menurut Informan 2 (dua) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan hal yang sama mengenai manfaat yang didapatkan selama menggunakan aplikasi JMO. Keseluruhannya menyatakan bahwa aplikasi JMO memberikan manfaat tersendiri khususnya bagi para pengguna, melalui aplikasi JMO dapat memberikan manfaat tersendiri karena kelengkapan fitur- fitur dan layanan – layanan yang tersedia pada aplikasi JMO. Yang semula tenaga kerja hanya dapat mengakses informasi kepesertaannya di kantor cabang terdekat sekarang menjadi lebih efisien karena dapat diakses hanya melalui *smartphone*. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) dan Informan 11 (sebelas) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO kurang memberikan manfaat dikarenakan masih terdapat banyak kendala dalam aplikasi khususnya pada saat pengajuan klaim JHT. Beberapa hambatan yang umumnya dirasakan oleh pengguna seharusnya dapat diminimalisir oleh pihak BPJS Ketenagakerkaan untuk memaksimalkan pelayanan melalui aplikasi JMO.

Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Manfaatnya kan banyak tuh yang pertama klaim JHT, informasi terkait data diri, informasi terkait fasilitas yang akan diberikan dari BPJS Ketenagakerjaan, atau informasi pelaporan kecelakaan kerja bisa juga di JMO, kemudian ada juga sekarang dana darurat, pinjaman atau KPR, untuk renovasi rumah, kemudian ada juga kaya dana untuk belanja dan promo-promo. Jadi kurang lebih cukup banyak ya fasilitas memberikan pelayanan dan kemudahan juga. Kedepannya mungkin akan dimaksimalkan untuk di JMO, sebenarnya mulainya ada di JMO bisa klaim kan karena covid kemarin kan karena kan akan mengurangi antrian dan kerumunan.” **(Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)**

Pendapat berbeda menurut Informan 10 (sepuluh) menyatakan pendapat mengenai aplikasi JMO memberikan manfaat tersendiri bagi pengguna sebagai berikut:

“boleh dikatakan kurang untuk saat ini, kalau aplikasinya dirancang sedemikian khusus untuk memudahkan pengajuan klaim sebenarnya akan sangat bermanfaat, cuma kan tidak semua orang berhasil klaim lewat aplikasi JMO ini, ya mungkin bisa dari banyak faktor juga tergantung masing-masing individu tapi setidaknya pihak BPJS bisa meminimalisir hambatan-hambatan yang secara umum dirasakan oleh tenaga kerja.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB).**

Adapun pertanyaan mengenai aplikasi JMO dapat menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan pengajuan jaminan. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 5 (lima), Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), dan Informan 9 (sembilan) memberikan pernyataan yang sama yakni dengan adanya aplikasi JMO dapat membantu peserta untuk lebih memudahkan mencari informasi terkait pelayanan klaim JHT. Kelengkapan fitur yang terdapat pada aplikasi JMO dan akses aplikasi yang mudah membuat pengguna merasa terbantu karena proses pencairannya tidak butuh waktu lama dan tidak perlu lagi antri datang ke kantor cabang untuk pelayanan JHT. Namun pernyataan berbeda disampaikan oleh Informan 4 (empat) Informan 8 (delapan), Informan 10 (sepuluh), dan Informan 11 (sebalas yang menyatakan bahwa aplikasi JMO masih belum mampu menyelesaikan permasalahan yang dibutuhkan oleh pengguna dikarenakan tingkat keberhasilan klaim masih rendah, masih banyak peserta yang lebih memilih datang ke kantor. Bagi peserta yang ingin

mencairkan saldo dibawah 10 juta masih terkendala pada fitur yang sering *error* pengkinian data terutama pada verifikasi biometric dan perubahan data kepesertaan yang seharusnya dapat di *edit* oleh peserta agar lebih memudahkan. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 9 (sembilan) yaitu sebagai berikut:

“bagi saya pribadi sangat membantu dengan adanya aplikasi ini, cara pencaian dana yang mudah, tidak perlu lagi antri berdesak-desakan. Saya pernah ngalamin juga waktu itu pencairan yang datang langsung ke kantor sebelum adanya aplikasi ini harus antri dan bolak-balik ke kantor juga, terus masa tunggunya juga lumayan lama beda bgt sama aplikasi JMO ini yang satu hari sudah bisa langsung masuk ke rekening saldo kita.” **(Informan 9 (sembilan) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 27 April 2022, pukul 10.00 WIB).**

Pendapat lain menurut Informan 7 (tujuh) menyatakan pendapat mengenai aplikasi JMO dapat menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan pengajuan jaminan sebagai berikut:

“lumayan mempermudah jika ingin cek saldo, penggabungan saldo, dan klaim JHT yang cuma seberapa daripada harus datang ke kantor. Semua data saldo dan lain-lain sangat mudah untuk dilihat dan kemudahn berinteraksi. Namun saat ini memang belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan dan pada saat pengkinian data memang agak tricky tapi akhirnya bisa. Tapi secara keseluruhan sudah OK untuk saat ini.” **(Informan 7 (tujuh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 11 Mei 2023, pukul 13.20 WIB)**

Pendapat berbeda menurut Informan 4 (empat) menyatakan pendapat mengenai aplikasi JMO dapat menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan pengajuan jaminan sebagai berikut:

“sebenanya kalo aplikasinya benar, aplikasi, JMO itu benar - benar bisa loh menyelesaikan permasalahan kita nih para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mau mencairkan saldo kita yang dibawah 10jt. Apalagi disaat urgent, itu kan cepet tuh gak sampai 1 hari cair cuma ya gitu, susah di foto biometric dan pengkinian data aja yang seharusnya bisa untuk memperbaiki nama, tempat tanggal lahir. Jadi kita gak perlu datang ke kantor BPJS untuk koreksi data dari PT selain paklaring juga kan ribet.” **(Informan 4 (empat) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 4 April 2023, pukul 19.30 WIB).**

Fitur - fitur yang terdapat pada aplikasi JMO memberikan manfaat tersendiri khususnya bagi para pengguna, melalau aplikasi JMO dapat memberikan manfaat

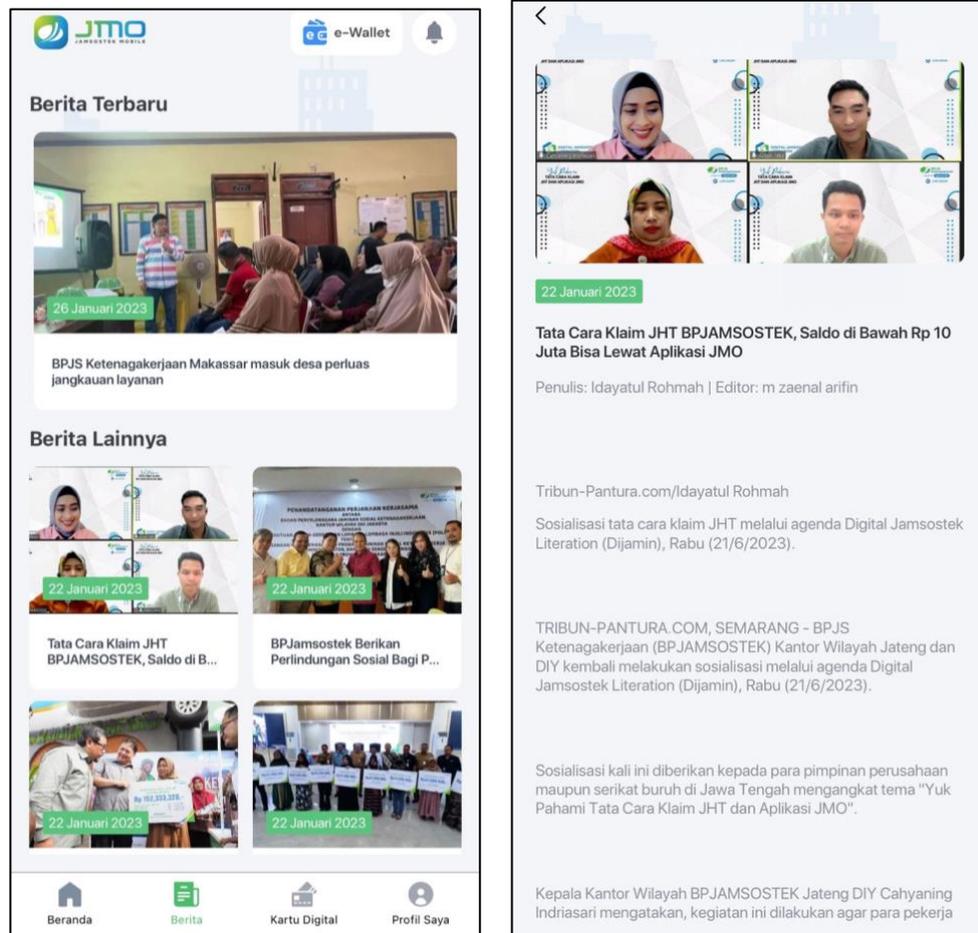
tersendiri karena kelengkapan fitur- fitur dan layanan – layanan yang tersedia pada aplikasi JMO. Keberagaman fitur yang tersedia pada aplikasi JMO dan fitur yang sudah berfungsi dengan baik membuat pengguna merasa terbantu karena proses pencairannya tidak butuh waktu lama dan tidak perlu lagi antri datang ke kantor cabang untuk pelayanan JHT. Namun masih terdapat hambatan seperti peserta yang ingin mencairkan saldo JHT dibawah 10 juta masih terkendala pada fitur yang sering *error* pengkinian data terutama pada verifikasi biometric.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, fitur – fitur yang terdapat pada aplikasi JMO sudah dapat diakses dan digunakan oleh pengguna khususnya untuk program Jaminan Hari Tua. Aplikasi JMO menyediakan fitur- fitur dan layananan berbasis digital yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan klaim JHT. Fitur - fitur yang beragam pada aplikasi JMO semua dapat diakses dengan baik serta menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pegguna. Observasi dilakukan pada fitur Berita, pembayaran Iuran, dan pengkinian data yang masih mengalami kendala yang sering dialami oleh pengguna. Ketersediaan layanan informasi pada aplikasi JMO juga sangat informatif dan mudah untuk diakses oleh para pengguna. Layanan informasi seperti Informasi Kepesertaan, Berita terkini seputar BPJS Ketenagakerjaan, dan Infomasi Kemitraan.



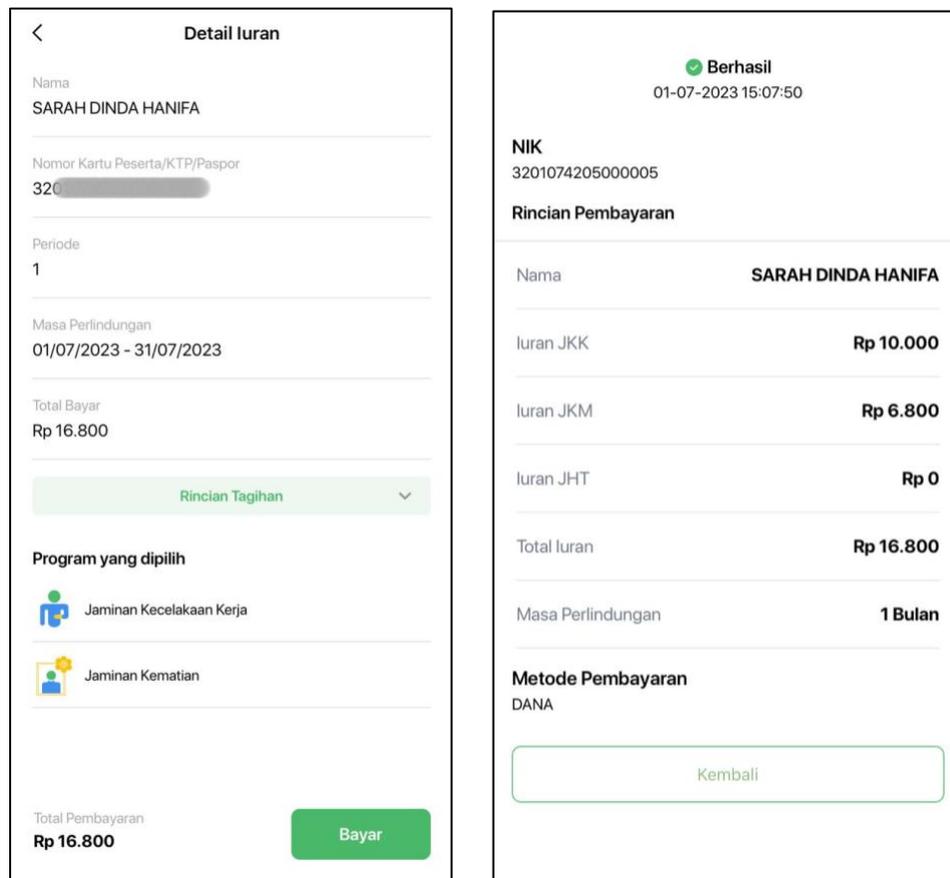
Gambar 4. 3 Informasi Kemitraan dan Informasi Program

Aplikasi JMO memiliki fitur berupa Informasi layanan Kemitraan dan Informasi Program Jaminan yang berfungsi sebagai sarana informasi bagi pengguna terkait Rumah Sakit terdekat yang bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan. Adapun informasi seputar Jaminan Sosial yang merupakan produk dari BPJS Ketenagakerjaan mulai dari manfaat yang didapatkan oleh peserta hingga ke besaran iuran yang wajib dibayarkan oleh nama tertanggung.



Gambar 4. 4 Fitur Berita BPJS Ketenagakerjaan

Aplikasi JMO memiliki fitur Berita yang menyajikan beragam berita – berita terbaru seputar BPJS Ketenagakerjaan yang sangat informatif dan mudah dipahami oleh pengguna. Pada Fitur Berita ini juga dijadikan sebagai media untuk sosialisasi mengenai pentingnya perlindungan jaminan sosial bagi masyarakat khususnya kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan agar masyarakat menyadari akan pentingnya jaminan sosial.



Gambar 4. 5 Fitur Pembayaran Iuran

Selanjutnya observasi dilakukan pada fitur Pembayaran Iuran hasilnya adalah fitur dapat berfungsi dengan baik tanpa ada kendala. Pembayaran iuran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi JMO yang sudah bekerja sama dengan beberapa pihak kedua seperti *e-wallet* yang juga sangat memudahkan proses pembayaran iuran. Contoh fitur - fitur diatas sudah berfungsi dengan baik sebagaimana tujuan dari upaya layanan digitalisasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan pelayanan yang efisien melalui aplikasi JMO. Secara keseluruhan fitur yang terdapat pada aplikasi JMO sudah berfungsi sebagaimana tujuannya. Banyak fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna selain fitur untuk layanan klaim JHT, adapun fitur lainnya yang bertujuan sebagai sarana informasi untuk program jaminan lainnya. Aplikasi JMO juga dimanfaatkan sebagai media sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk menunjang kebutuhan pelayanan digital.

5. Keandalan Sistem

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) Ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Dalam hal ini apa saja yang menjadi kelebihan dari aplikasi JMO dibandingkan dengan pelayanan manual di kantor cabang. Selain itu, dalam penggunaannya aplikasi JMO mengalami kesulitan baik dari fitur aplikasi maupun informasi di dalam aplikasi secara keseluruhan. Penggunaan aplikasi JMO apakah dapat menyelesaikan permasalahan terkait pengajuan jaminan oleh peserta.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi menyatakan bahwa dalam mengoptimalkan sistem BPJS Ketenagakerjaan melakukan *monitoring* terhadap terhadap sistem aplikasi JMO. Pengembangan terhadap fitur – fitur aplikasi juga rutin dilaksanakan dan berlangsung dinamis. Hal ini dilakukan agar pelayanan klaim melalui aplikasi JMO dapat berjalan dengan optimal. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“Karena kita sendiri ada kinerjanya kan untuk peningkatan melalui JMO, jadi kita pasti dengan sendirinya melakukan monitoring harian, bulanan, tahunan. setahu kami pengembangan aplikasi dilakukan secara berkala, meskipun bukan cabang yang melakukan itu kan ada pusat sendiri ya, kaya IT gitu kan divisi sendiri ya. Setahu kami kan kami sebagai pengguna JMO juga ya, kita kan pengguna sekaligus yang mengajarkan jika ada fitur-fitur terbaru itu berlangsung dinamis hampir sebulan, setiap hari juga kadang berubah. Kadang ada pemberitahuan khusus sekaligus juga ada media sosialisasinya”
(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Juni 2023, pukul 04:00 WIB).

Adapun pertanyaan mengenai kelebihan aplikasi JMO dibandingkan dengan aplikasi yang serupa. Menurut Informan 3 (tiga), Informan 4 (empat), Informan 5 (lima), Informan 7 (tujuh), dan Informan 9 (sembilan) menyatakan bahwa banyak kelebihan yang didapatkan oleh pengguna. Aplikasi JMO sendiri merupakan suatu inovasi dari aplikasi sebelumnya yakni aplikasi BPJSTKU oleh BPJS Ketenagakerjaan. Melalui aplikasi JMO peserta yang ingin mengajukan klaim JHT tidak memerlukan

syarat yang mutlak seperti, paklaring/bukti pernah bekerja, dan berkas-berkas yang diperlukan untuk kelengkapan data kepersataan karena sebelum melakukan pengajuan klaim pengguna diwajibkan untuk melakukan pengkinian data terlebih dahulu untuk kesesuaian data. Selain itu proses pelayanan klaim melalui aplikasi JMO menjadi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan pelayanan manual.

Pendapat lain disampaikan oleh Informan 2 (tiga), Informan 6 (enam), Informan 8 (delapan), dan Informan 11 (sebelas) yang membandingkan pelayanan klaim JHT melalui aplikasi JMO dengan *website* LAPAK ASIK pada laman <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/> yang diselenggarakan juga oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dibandingkan dengan *website* LAPAK ASIK, aplikasi JMO lebih memberikan kemudahan bagi para peserta baik dari segi kemudahan akses hingga kemudahan proses pelayanan klaim. Salah satunya aplikasi JMO tidak lagi memerlukan dokumen – dokumen sebagai persyaratan pengajuan klaim sebagaimana pada *website* LAPAK ASIK yang mengharuskan untuk mengunggah dokumen persyaratan. Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO tidak jauh lebih baik dari aplikasi serupa maupun pelayanan manual dikarenakan masih terdapat banyak kendala seperti bug pada aplikasi sudah menyampaikan keluhan namun belum ada perubahan terkait yang dikeluhkan. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“saya kira inovasi yang dari aplikasi BPJSTKU, yang pertama sih di aplikasi BPJSTKU belum bisa untuk klaim langsung di aplikasi hanya mengetahui untuk saldo saja. Kemudian terkait detail dari pembayaran dan sebagainya detail data diri lah itu nggak selengkap sekarang di JMO. Kemudian terkait dengan download kartu digital, kan sekarang kadang dikit-dikit dari perusahaan download di aplikasinya nah itu sangat penting, kaena sekarang untuk proses klaim pun hanya memerlukan wajib memiliki kartu BPJS Ketenagakerjaan yang akan memudahkan proses klaim.” **(Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB)**

Adapun Pendapat lain menurut Informan 11 (sebelas) menyatakan pendapat mengenai kelebihan aplikasi JMO dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya *sebagai berikut:*

“kalau kelebihannya mungkin ada pada persyaratannya yang tidak banyak membutuhkan dokumen seperti paklaring dll. Tapi kalau saya, saya lebih prefer klaim JHT lewat LAPAK ASIK dibandingkan JMO karena lebih cepat proses pencairannya. Jadi kalau JMO kan siapa saja bisa klaim tanpa terbatas kuota, kalau LAPAK asik itu terbatas kuota masing-masing cabang dan tentunya lebih cepat juga dana yang kita klaim masuk ke rekening, dalam 3 hari kerja pun sudah cair tanpah harus banyak kegagalan.” **(Informan 11 (sebelas) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 19 Mei 2023, pukul 13.30 WIB)**

Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) mengenai kelebihan aplikasi JMO dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya sebagai berikut:

“aplikasinya masih tidak jauh lebih dari pelayanan manual, sejujurnya saya tidak recommend klaim lewat aplikasi JMO kenapa, karena aplikasinya masih suka nge-bug, padahal udah ngajuin keluhan di fitur pengaduan tapi belum ada perubahan juga harapannya sih supaya diperbaiki sistem dan pelayanannya biar aplikasi bisa dipakai sebagaimana tujuannya.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB).**

Adapun pertanyaan mengenai bagian tersulit baik dari fitur maupun aplikasi secara umum. Terdapat berbagai macam bagian tersulit yang dirasakan oleh seluruh informan. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 4 (empat), Informan 8 (delapan), Informan 10 (sepuluh), dan Informan 11 (sebelas) menyatakan hal yang sama mengenai bagian tersulit baik dari fitur maupun aplikasi secara umum, keseluruhannya menyatakan bahwa bagian tersulit dari aplikasi JMO terdapat pada kesesuaian data yang dimiliki peserta yakni terdapat pada fitur pengkinian data khususnya pada fitur verifikasi *biometric*. Verifikasi *biometric* bertujuan untuk memastikan bahwasanya benar yang melakukan klaim JHT adalah milik tenaga kerja yang berhak mendapatkannya. Dikarenakan adanya perbedaan kesesuaian data yang diajukan oleh peserta dan data yang dimiliki oleh Disdukcapil pada struktur wajah yang dipengaruhi oleh berbagai faktor membuat verifikasi *biometric* menjadi tidak terdeteksi atau mengalami kegagalan. Adapun bagian tersulit menurut Informan 5 (lima) dan Informan 6 (enam) yang menyatakan bahwa pada saat *login* ke aplikasi JMO memerlukan waktu tunggu yang lama sekitar kurang lebih 5 menit untuk sistem bisa melakukan verifikasi data dan masuk ke tampilan fitur aplikasi JMO. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 7 (tujuh) dan Informan 9 (sembilan) yang menyatakan bahwa selama menggunakan aplikasi JMO tidak menemukan bagian yang

tersulit dan tidak ada kendala berat sampai proses pelayanan klaim selesai. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Saat ini yang menjadi patokan kami adalah kesesuaian data ya, jadi Ketika memang si tenaga kerja salo JHTnya kita pastikan itu memang orangnya dasar kita memberikan kan itu hak tenaga kerja, jadi ketika tenaga kerja ingin mengambil haknya atau saldo JHTnya kita memastikan itu orangnya kita memastikan untuk kesesuaian data ketika itu bukan orangnya bagaimana cara untuk mengidentifikasinya kita kan ada biometric, dan sebagainya nah itu yang mungkin kami selalu mengembangkan itu untuk bisa diakses lebih mudah lagi dan verifikasinya lebih cermat lagikarena banyak yang akses kemudian terkait dengan wajah dari masing-masing tenaga kerja kan kadang ada yang hampir sama dan sebagainya itu yang menjadi pedoman kami untuk verifikasinya lebih tepat lagi. Mungkin yang agak susah atau sulit itu dibagian ini untuk biometric. Kalo perangkat sebenarnya sih ngga mba, menurut saya kalo kamera yang biasa pun asal memang mampu untuk mengambil gambar tenaga kerja dengan baik bisa terverifikasi kok.” **(Informan 3 (tiga) sebagai CSO BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi, pada 27 Februari 2023, pukul 04:00 WIB).**

Pendapat lain menurut Informan 5 (lima) menyatakan pendapat mengenai bagian tersulit baik dari fitur atau secara umum pada aplikasi JMO dapat digunakan sebagai berikut:

“aplikasi ini kan memang kalau tidak sedang dipakai dia otomatis keluar sendiri, jadi tidak seperti aplikasi pada umumnya. Jadi harus login ulang masukan password dan nunggunya itu lumayan lama.” **(Informan 5 (lima) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 10 April 2022, pukul 13.00 WIB).**

Pendapat berbeda menurut Informan 7 (tujuh) menyatakan pendapat mengenai bagian tersulit baik dari fitur atau secara umum pada aplikasi JMO dapat digunakan sebagai berikut:

“waktu saya klaim itu ngga ada kendala yang berat atau sampai ke blokir, Cuma yaa paling nunggu proses loading-loadingnya aja yang kurang cepet. So far aman-aman aja sih uang yang masuk ke rekening pun sudah sesuai sama yang diajukan.” **(Informan 7 (tujuh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 11 Mei 2023, pukul 13.20 WIB).**

Melalui aplikasi JMO peserta yang ingin mengajukan klaim JHT tidak memerlukan syarat yang mutlak seperti, paklaring/bukti pernah bekerja, dan berkas-

berkas yang diperlukan untuk kelengkapan data kepesertaan melainkan untuk melakukan pengajuan klaim pengguna diwajibkan untuk melakukan pengkinian data terlebih dahulu untuk kesesuaian data. bagian tersulit dari aplikasi JMO terdapat pada kesesuaian data yang dimiliki peserta yakni terdapat pada fitur pengkinian data khususnya pada fitur verifikasi *biometric*.

The image displays two screenshots of the 'Pengkinian Data' (Data Update) screen in the JMO application. The left screenshot shows the 'Data Kepesertaan' (Participant Data) step (1/6), and the right screenshot shows the 'Data Kependudukan' (Residential Data) step (4/6).

Left Screenshot (1/6 Data Kepesertaan):

- Progress indicator: 1/6 Data Kepesertaan
- Message: Mohon periksa dan sesuaikan data kepesertaan Anda dengan data aktual, dengan data yang valid Anda akan lebih mudah mendapatkan akses layanan BRJAMSOSTEK
- Form fields:
 - Nomor Induk Kependudukan: 31 [redacted]
 - Nomor Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan: 190 [redacted]
 - Nama Lengkap: MUHAMMAD RAIHAN MAULANA
 - Tanggal Lahir: 2000-08-08
 - Tempat Lahir: JAKARTA
- Confirmation: Apakah data Anda sudah benar?
 - Buttons: Belum Benar, Sudah

Right Screenshot (4/6 Data Kependudukan):

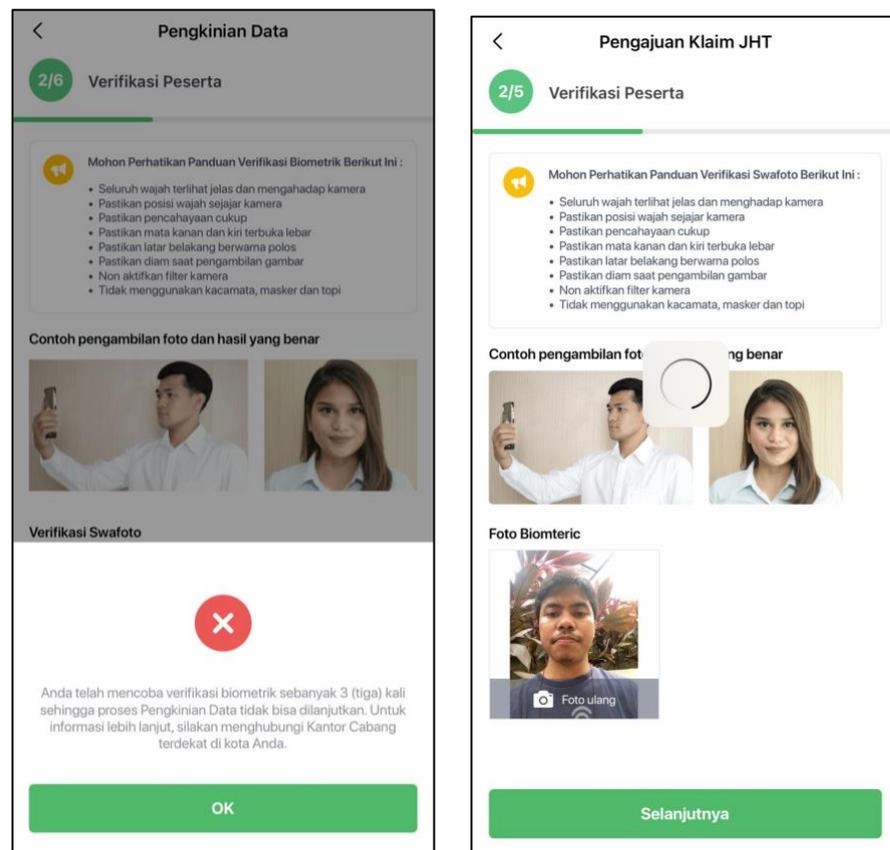
- Progress indicator: 4/6 Data Kependudukan
- Message: Mohon periksa dan sesuaikan data dokumen kependudukan Anda
- Form fields:
 - Jenis Kelamin Peserta:
 - Radio buttons: Laki-laki, Perempuan
 - Kabupaten/Kecamatan/Kelurahan/Kode POS *: Kel. Cileungsi, Kec. CILEUNGS, Kota/Kab... (dropdown)
 - Alamat Domisili *: JL. PEL... [redacted]
 - Nama Gadis Ibu Kandung *: [redacted]
 - Status Perkawinan Peserta: BELUM KAWIN (dropdown)
 - Nama Ayah Kandung: MU... [redacted]
- Action: Selanjutnya (button)

Gambar 4. 6 Pengkinian Data

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat terhadap pelayanan klaim JHT *online* terutama pada fitur yang sering dikeluhkan oleh pengguna yakni pengkinian data, kesulitan yang ditemukan ada pada saat khususnya pada tahapan verifikasi biometric. Pada tahapan awal pengajuan klaim, peserta diharuskan untuk terlebih dahulu melakukan pengkinian data berupa mengisi data diri yang dilakukan secara bertahap. Terdapat enam tahapan pengkinian data yakni Data Kepesertaan, Verifikasi

Peserta, Data Kontak, Data Kependudukan, Data Tambahan dan Kontak Darurat. Pada tahapan mengisi informasi data diri tidak ditemukan kendala yang menyulitkan.

Selanjutnya pada tahapan ini dibutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan harus memperhatikan seluruh aspek seperti pencahayaan yang cukup, kamera *smartphone* yang jernih dan stabil dan *background* yang tidak ramai. Sempat mengalami kendala beberapa kali gagal karena kesulitan mencari pencahayaan untuk kualitas foto dan juga jaringan yang stabil untuk meminimalisir kegagalan, kemudian setelah membaca instruksinya dengan jelas maka sistem membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memverifikasi wajah peserta sampai akhirnya dapat di konfirmasi.



F Gambar 4. 7 Tampilan Fitur Pengkinian Data (Verifikasi *Biometric*)

sekali pengguna yang mengalami kegagalan yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti jaringan yang kurang stabil, pencahayaan yang kurang mendukung sehingga hasil foto buram, dan perubahan struktur wajah yang bisa disebabkan oleh faktor usia tenaga kerja maupun faktor lainnya. Setelah melakukan percobaan

verifikasi biometric sebanyak tiga kali maka sistem akan langsung memblokir akun JMO milik peserta dan diharuskan untuk mendatangi kantor cabang terdekat untuk pembukaan blokir oleh *Customer Service Operator (CSO)*. Aplikasi JMO memberikan manfaat tersendiri bagi pengguna salah satunya untuk mendapatkan informasi pelayanan yang dahulu menggunakan metode lama saat ini dapat dengan mudah diakses dimanapun dan kapanpun sehingga berdampak bagi tenaga kerja yang memiliki sedikit waktu untuk tetap bisa mendapatkan haknya melalui aplikasi JMO.

6. Kecepatan akses

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) memiliki kecepatan akses yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Dalam hal ini, kecepatan dalam mengakses suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kualitas dari sistem informasi tersebut. Seberapa cepat penggunaan aplikasi JMO juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dimulai dari proses pembuatan akun sampai ke tahap verifikasi akun, saat login aplikasi. Kemudian terkait berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan proses pelayanan klaim JHT *online* dimulai dari pengajuan hingga klaim dinyatakan selesai.

Adapun pertanyaan mengenai seberapa kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO. Menurut Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), Informan 5 (lima), dan Informan 10 (sepuluh) menyatakan bahwa kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO sudah dikatakan cukup cepat. Mengakses aplikasi JMO terutama pada saat *login* aplikasi harus memperhatikan kesesuaian data yang dimasukan seperti *e-mail* dan *password*. Saat aplikasi sedang dalam pengembangan juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam mengakses aplikasi bisa menjadi sedikit terhambat. Pendapat lain disampaikan oleh Informan 4 (empat), Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), Informan 11 (sebelas) yang menyatakan kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO masih kurang baik dikarenakan masih terdapat banyak kendala yang beragam. Pengguna masih harus menunggu beberapa kurang lebih 5 menit untuk bisa masuk ke tampilan menu utama. Selain itu kendala lain yang dirasakan oleh pengguna saat mencoba login aplikasi JMO terkadang tidak terhubung ke server atau kesalahan pada *e-mail* padahal yang digunakan sudah sesuai.

Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) yaitu sebagai berikut:

“untuk akses ke aplikasinya lumayan cepet ya tidak ada kendala yang berat, selagi email dan password sudah terdaftar dan sudah benar pasti bisa langsung masuk ke akun JMOnya.” (Informan 10 (sepuluh) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 17 Mei 2022, pukul 13.00 WIB).

Pendapat lain menurut Informan 6 (enam) menyatakan pendapat mengenai kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO sebagai berikut:

“kecepatannya sih standar ya mba, saya udah beberapa kali coba login dan semuanya sama agak lama gitu. Ya kurang lebih membutuhkan waktu 5menit itu nunggu login ke aplikasinya dari pas kita masukin e-mail dan password. Jadi ngga langsung bisa diakses aplikasinya, dan kayaknya itu bukan jaringannya emang karena aplikasinya ya mba. Soalnya kan saya jaringan sama terus ya mau pake data seluler atau WiFi tetep lama loginnya, itu kadang jadi kendala juga ya.” (Informan 6 (enam) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 8 April 2022, pukul 19.30 WIB)

Adapun pertanyaan mengenai lamanya waktu yang diperlukan untuk verifikasi akun sehingga aplikasi JMO dapat digunakan. Rata-rata seluruh informan menyatakan pendapat yang sama mengenai lamanya proses verifikasi akun. Dalam proses verifikasi akun tidak ditemukan kendala yang signifikan. Menurut Informan 2 (dua) sampai dengan Informan 8 (delapan), Informan 10, dan Informan 11 menyatakan bahwa lamanya proses verifikasi akun membutuhkan waktu kurang lebih 2 sampai dengan 10 menit hingga aplikasi JMO dapat digunakan dan masuk ke halaman menu utama. Pendapat lain disampaikan oleh Informan 9 yang menyatakan bahwa pada saat proses verifikasi akun terdapat kendala berupa kode OTP yang dikirim ke nomer handphone yang didaftarkan tidak masuk sehingga tidak dapat memverifikasi akun. Karena terdapat perbedaan nomer telepon yang terdaftar pada BPJS Ketenagakerjaan dengan nomer telepon yang digunakan untuk mendaftar aplikasi JMO. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) yaitu sebagai berikut:

“kalo verifikasi akun waktu itu saya daftar pake e-mail ya umayan cepet ya kak ngga ada kendala apa-apa kalo buat akun gitu paling lama 10 menit lah buat langsung bisa digunakan aplikasinya. Cuma ya itu tadi setelah login masih

banyak PR juga diaplikasinya.” (Informan 6 (enam) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 8 April 2022, pukul 19.30 WIB).

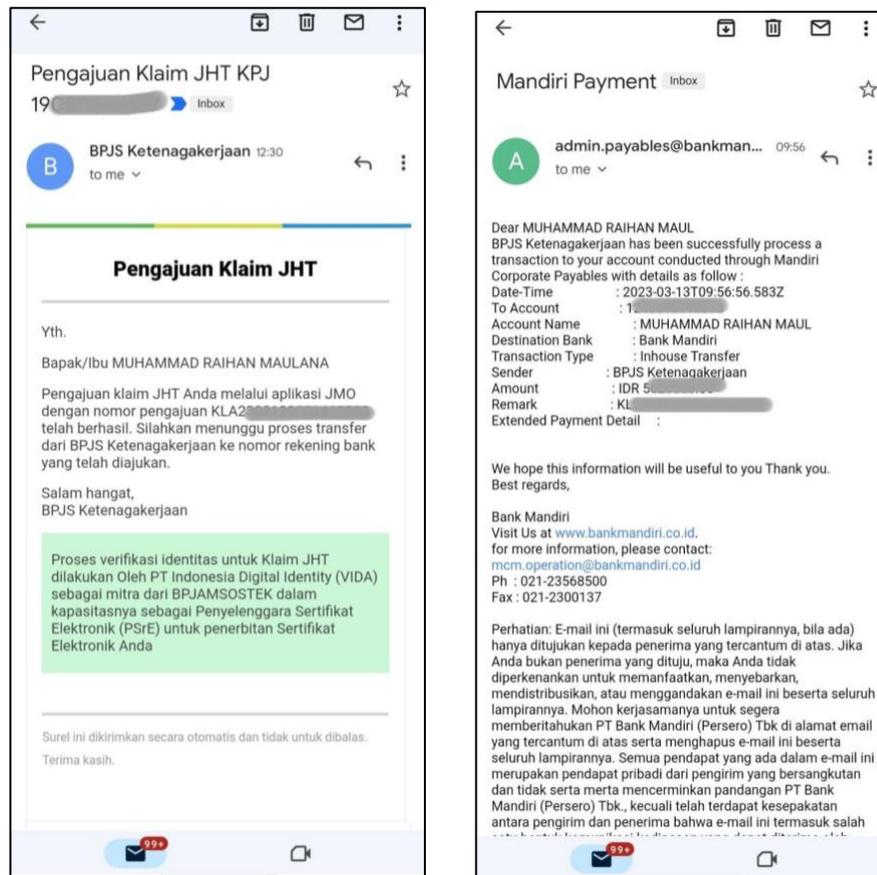
Adapun pertanyaan mengenai lamanya proses pelayanan klaim JHT *online* terselesaikan dengan aplikasi JMO. Proses pengajuan klaim setiap informan memiliki lama waktu yang berbeda – beda. Menurut Informan 2 (dua) sampai dengan Informan 9 (sembilan) dan Informan 11 (sebelas) menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim JHT *online* dari mulai proses pengajuan hingga klaim terselesaikan memerlukan waktu 1 – 3 hari kerja. Lamanya proses pengajuan dipengaruhi juga oleh waktu pengajuan dari pengguna. Pengajuan klaim JHT *online* yang dilakukan di hari dan jam kerja akan diproses di hari yang sama, namun jika pengajuan dilakukan pada malam hari atau di hari libur akan diproses hari berikutnya di hari kerja. Pendapat lain disampaikan oleh Informan 10 (sepuluh) yang menyatakan belum sampai pada tahap pengajuan klaim karena masih terkendala pada pengkinian data sehingga tidak dapat mengajaukan klaim JHT *online*. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 11 (sebelas) yaitu sebagai berikut:

“untuk berapa lamanya tergantung dari waktunya, kalau pengajuannya di hari kerja dan di jam kerja itu pasti prosesnya cepat hitungan jam duit sudah bisa masuk ke rekening, nah beda lagi kalau klaimnya dimalam hari atau dihari libur itu pasti akan diproses di hari berikutnya bisa 1 sampai 2 hari.”
(Informan 11 (sebelas) sebagai pengguna Aplikasi JMO, pada 19 Mei 2023, pukul 13.30 WIB)

Kecepatan akses aplikasi JMO sudah dapat dirasakan oleh pengguna walaupun pada penerapannya masih terdapat kendala yang dapat menghambat proses pelayanan digital. Mulai dari proses pembuatan akun sampai dengan verifikasi akun membutuhkan waktu yang relatif cepat dan mudah. Proses pengajuan klaim JHT *online* hanya membutuhkan waktu 1 – 3 hari kerja terhitung lebih cepat dari cepat dari pelayanan manual.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO sudah dapat diterapkan secara optimal baik dari proses login ke aplikasi JMO, pembuatan akun sampai pada tahapan pengajuan klaim JHT tidak membutuhkan waktu yang lama. Pada saat login aplikasi JMO memerlukan waktu

tunggu yang cukup lama dibandingkan dengan aplikasi lainnya kurang lebih 1-2 menit hingga bisa masuk ke menu login atau pembuatan akun baru. Pembuatan akun aplikasi JMO hingga sampai ke tahapan verifikasi hanya memerlukan waktu 5 – 10 menit kemudian akun JMO dapat langsung digunakan. Observasi dilakukan terhadap Pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO, pada tahapan pengisian data kepesertaan sebagai syarat pengajuan klaim tidak ada kendala yang menghambat.



Gambar 4. 8 Gambar Pengajuan Klaim JHT

Observasi yang dilakukan terhadap pengajuan klaim dilakukan pada hari Minggu, terhitung dari tanggal pengajuan klaim yakni 12 Maret 2023 jika proses verifikasi identitas berhasil akan di informasikan kepada *e-mail* peserta. Dikarenakan pengajuan klaim dilakukan pada hari libur, maka klaim diproses pada hari kerja dan harus melalui pengecekan dan diverifikasi oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi. Klaim JHT online melalui aplikasi JMO hanya memerlukan waktu 1 hari

kerja jika sudah melakukan pengkinian data. Setelah menunggu 1 hari akan di informasikan bahwa transaksi telah selesai, di hari kerja pada tanggal 13 Maret 2023 saldo JHT otomatis masuk ke rekening pengguna.