

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam mengukur kesuksesan penerapan Aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi. Menggunakan hasil penelitian diatas dengan menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap indikator-indikator atau variable kesuksesan sistem informasi (D&M IS Success Model) menurut Delone dan Mclean (Jogiyanto, 2007 14-15).

#### **A. 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. Dalam hal ini jika tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kenyamanan akses yang dimaksud adalah Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) yang sudah memberikan kenyamanan akses dengan baik mulai dari tahun 2018 diluncurkannya aplikasi BPJSTKU hingga kemudian saat ini berubah menjadi versi terbaru Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) yang diluncurkan tahun 2021 dengan menerapkan fitur – fitur unggulannya. Karena pada peluncurannya masih tergolong aplikasi baru tentunya aplikasi JMO terus dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Secara keseluruhan aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya yang ingin melakukan klaim JHT melalui layanan elektronik 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.

Selanjutnya terkait dari segi fitur yang tersedia pada aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan menyediakan banyak sekali fitur yang dapat dimanfaatkan oleh tenaga kerja diantaranya yaitu Pendaftaran Peserta Baru baik

Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI), Data Kepesertaan, Informasi saldo JHT, pelayanan klaim online JHT, Informasi Program, Pengaduan, Pembayaran, Laporan iuran, dan Kartu Digital. Selama mengakses fitur aplikasi JMO sangat memudahkan proses pelayanan klaim dan informatif. Pada awal peluncurannya aplikasi JMO hanya melayani klaim online JHT saja dan untuk mengoptimalkan layanan digital, BPJS Ketenagakerjaan sedang dalam tahapan pengembangan lanjut untuk jaminan yang lainnya seperti Jaminan Pensiun, Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian, aplikasi JMO yang saat ini hanya bisa melakukan layanan elektronik klaim JHT dengan saldo dibawah 10 juta.

Namun jika dilihat dari segi kesulitan yang dihadapi oleh pengguna pada saat mengakses aplikasi JMO berbeda-beda salah satunya yang pada saat proses pengkinian data khususnya pada saat proses verifikasi *biometric* pada saat pengambilan gambar wajah sering mengalami kegagalan sehingga dalam tiga kali percobaan dan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya karena sistem akan langsung memblokir akun JMO peserta. Hal tersebut mengharuskan para pengguna wajib mengunjungi kantor cabang terdekat guna membuka blokir. Adapun hambatan lainnya yang sering dihadapi pengguna yakni masih terdapat pada saat *login* aplikasi JMO yang masih membutuhkan waktu tunggu yang lama atau bahkan gagal masuk aplikasi. Padahal jika dilihat dari segi koneksi internet dan sinyal pada *smartphone* masih terbilang stabil dan lancar. Pada saat *login* aplikasi JMO juga sering mengalami aplikasi yang tertutup atau keluar secara tiba – tiba yang sebelumnya aplikasi sudah diperbarui terlebih dahulu.

Pengguna aplikasi JMO berasal dari berbagai kalangan mulai dari usia muda hingga kalangan lanjut usia dengan latar Pendidikan yang berbeda-beda sehingga hal ini menyebabkan pengetahuan teknologinya yang berbeda-beda setiap penggunanya. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan kesulitan tersendiri karena setiap pengguna memiliki tingkat kesulitan yang variative tergantung darisejauh mana pengetahuan pengguna terhadap teknologi pelayanan digital. Dalam hal ini masih terdapat kecenderungan tenaga kerja lebih memilih untuk menggunakan metode

pelayanan manual atau datang langsung ke kantor dibandingkan memanfaatkan layanan digital yang sudah dapat diakses dengan mudah.

**Tabel 5. 1 Perbandingan Penggunaan Layanan Secara Manual dan *Online***

<b>No.</b>	<b>Layanan Secara Manual</b>	<b>Pelayanan secara <i>Online</i> (Aplikasi JMO)</b>
1.	Peserta wajib datang ke kantor dan mengambil nomer antrian. Petugas akan memanggil peserta secara urut.	Peserta dapat mengakses aplikasi JMO dimana saja dan kapan saja tanpa terbatas waktu.
2.	Peserta wajib membawa dokumen asli dan mengisi data formulir pengajuan klaim JHT.	Peserta hanya perlu melakukan pengkinian data kepesertaan sebagai syarat pengajuan klaim JHT.
3.	Setelah melalui tahapan verifikasi dari wawancara dengan petugas, peserta menerima tanda terima dan menunggu saldo JHT masuk ke rekening pribadi peserta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setelah berhasil pengajuan klaim JHT peserta akan menerima e-mail berupa pengajuan telah berhasil diverifikasi.</li> <li>- Waktu pengajuan di hari kerja, akan langsung diproses hari itu juga dan saldo JHT akan otomatis masuk ke rekening pribadi peserta.</li> </ul>

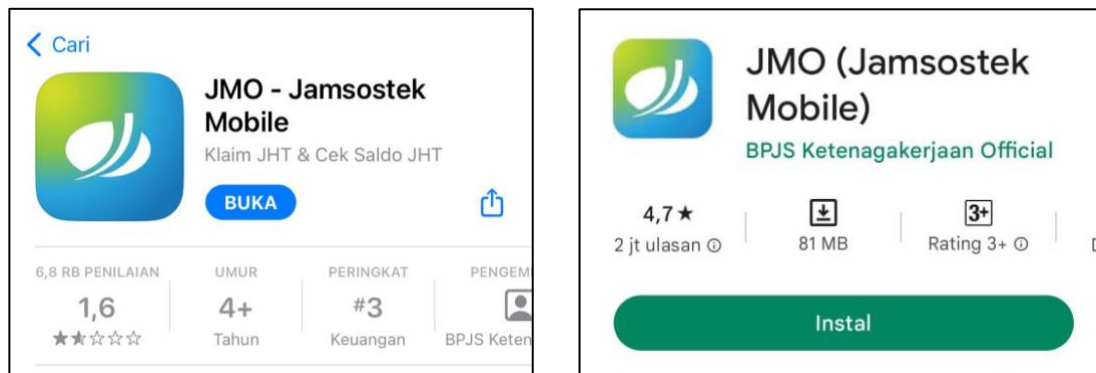
Sumber: Cara Klaim (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id> diakses tanggal 16 Mei 2023).

### **B. Fleksibilitas atau Keluwesan**

Menurut DeLone & McLean (Jogiyanto, 2007 14-15) pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna. Dimana fleksibilitas Aplikasi JMO yang dimaksud adalah aplikasi JMO memudahkan penggunanya untuk dapat berinteraksi dimana saja dan kapan saja dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai pihak penyelenggara. Interaksi

disini dapat diartikan antara pengguna yakni peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan CSO (Customer Service Officer) yakni petugas yang menangani pelayanan klaim JMO. Karena aplikasi JMO ditujukan untuk agar memudahkan peserta, secara keseluruhan aplikasi JMO sudah memberikan fleksibilitas bagi para pengguna. Kemudahan yang dirasakan oleh para pengguna salah satunya ialah pelayanan klaim menjadi lebih praktis dan menjadi lebih mudah dipahami sehingga aplikasi dapat mencakup semua kalangan. Sumber Daya Manusia (SDM) juga mempengaruhi upaya penerapan layanan berbasis digital. Dari hasil data sebelas narasumber saat ini aplikasi JMO masih di dominasi oleh pengguna berusia rata-rata 20 – 40 tahun, untuk usia lanjut dan yang belum paham teknologi mengalami kesulitan saat mencoba layanan digital berbasis *mobile*. Tidak sedikit peserta yang sudah berusia lanjut lebih memilih untuk menggunakan layanan dengan metode lama karena diarahkan langsung oleh petugas.

Sebagaimana keluwesan untuk memberikan kemudahan pelayanan klaim aplikasi JMO dirancang agar *user friendly* (suatu keadaan dimana pengguna bisa menggunakan sesuatu dengan mudah dan nyaman) yang bertujuan untuk digunakan dengan mudah oleh penggunanya agar proses pelayanan klaim berjalan dengan efisien. Fitur yang terdapat aplikasi JMO tentunya selalu dikembangkan setiap saat baik dari segi perubahan fitur, penambahan fitur, maupun fitur yang lebih informatif. Jika terjadi pengembangan aplikasi, aplikasi JMO masih dapat diakses dengan mudah baik dari segi fitur maupun tampilan menu. Namun dalam penerapannya aplikasi JMO masih terdapat kendala dilihat dari hambatan yang dirasakan oleh pengguna diantaranya fleksibilitas dari aplikasi yang masih terdapat error meskipun sudah melakukan update pada versi terbaru tetapi tidak terjadi perubahan signifikan yang dirasakan oleh pengguna. Namun masih terdapat hambatan seperti 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.



**Gambar 5. 1 Ketersediaan Aplikasi JMO pada *Apps Store* dan *Google Playstore***

Selain dari segi fitur, aplikasi JMO juga mudah didapatkan karena kompatibel di semua smartphone dengan berbagai sistem operasi seperti contohnya *Android* dan *iOS*. Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi dapat dengan mudah memanfaatkan layanan klaim JHT berbasis digital melalui Aplikasi JMO yang dapat diunduh secara gratis melalui *Google Playstore* atau *Apps Store*. Dapat dilihat juga pada *Apps Store* aplikasi JMO hanya mendapatkan rating 1,6 dari skala 5 bintang dan telah diulas oleh 6,8 ribu pengguna. Sedangkan pada *Google Playstore* aplikasi JMO mendapatkan rating 4,7 dari skala 5 bintang dan telah diulas oleh 2 juta pengguna.

### **C. 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. Semakin meningkatnya kecenderungan manusia terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era informasi ini sesungguhnya memiliki keterkaitan secara langsung dengan peningkatan tahap literasi komputer, literasi informasi, dan juga tingkat kesejahteraan masyarakat. Semua faktor tersebut satu sama lainnya saling melengkapi dan saling beriringan. Selain itu, minat membaca masyarakat juga semakin lebih tinggi sehingga memerlukan berbagai sumber informasi yang mudah dan cepat diakses. Pada dasarnya harapan utamanya adalah dengan TIK dapat meningkatkan produktivitas kerja di kalangan masyarakat Indonesia saat ini beriringan meningkatkan taraf Pendidikan dan pendapatan masyarakat di masa depan. (Munir, 2017.)

Dalam rangka memudahkan pelayanan klaim JHT, aplikasi JMO dirancang untuk memfasilitasi segala kebutuhan pesertanya. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi juga berupaya memenuhi ekspektasi dari pengguna melalui aplikasi JMO yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan peserta/nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan. Dari keseluruhan informan sebagian besar menyatakan bahwa informasi yang terdapat aplikasi JMO sudah terealisasi dan memenuhi harapan pengguna. Ketersediaan dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah cukup dirasakan dampaknya oleh pengguna. Sebelum adanya aplikasi JMO banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan jika peserta mengunjungi kantor cabang terdekat seperti contohnya pembayaran dan informasi iuran peserta, setelah peluncuran aplikasi JMO berbagai layanan informasi dapat diakses melalui *smartphone* seperti pendaftaran peserta baru, cek saldo, pembayaran dan informasi iuran, kartu digital dan data kepesertaan lainnya.

Dengan diluncurkannya aplikasi JMO peserta mengharapkan sebuah inovasi baru yang dapat meningkatkan optimalisasi pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor - Cileungsi. Harapan pengguna pada aplikasi JMO yakni dapat sepenuhnya memberikan pelayanan pengajuan klaim JHT *online* dengan baik. Namun pada penerapannya aplikasi JMO masih terdapat banyak kendala yang tidak terselesaikan hal tersebut diluar ekspektasi dari para pengguna yang memilih mengajukan klaim JHT melalui JMO sudah pasti menginginkan kemudahan dan kecepatan pelayanan pada saat pengajuan klaim. Peserta mengharapkan dengan adanya aplikasi JMO ini dapat lebih efisien dari segala sisi seperti menghemat waktu tenaga kerja yang memang terbatas pada hari kerja, usaha yang diperlukan untuk mendatangi kantor cabang, dan biaya lainnya yang diperlukan.

#### **D. 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. Aplikasi JMO berfungsi sebagai layanan digital yang bertujuan untuk

memberikan kemudahan pada masyarakat khususnya peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pelayanan jaminan. Pada saat peluncuran versi terbaru aplikasi JMO memiliki tujuh fasilitas unggulan yakni, Pendaftaran Peserta Baru, Pembayaran Iuran, Cek Saldo Peserta, Klaim *Sameday Service*, Pelaporan dan Pengaduan, Pelaporan Kecelakaan Kerja secara *realtime*, dan kartu digital. Saat ini sudah mendekati 70% layanan JHT sudah terfasilitasi dan dapat diakses melalui aplikasi JMO seperti cek saldo JHT, pengajuan klaim JHT dan lain-lain. Namun, aplikasi JMO hanya menyediakan layanan untuk pengajuan klaim JHT dengan saldo dibawah 10 juta saja dan saat ini aplikasi JMO masih terus dikembangkan untuk program jaminan yang lainnya seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Pensiun sehingga kedepannya dapat terfasilitasi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan keseluruhan fitur yang terdapat pada aplikasi JMO dapat berfungsi dan dimanfaatkan oleh pengguna. Kelengkapan fitur aplikasi JMO yang beragam ini tentunya dirasakan manfaatnya oleh para pengguna sehingga dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap keberlangsungan sistem layanan digital yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi. Salah satu fitur yang menjadi unggulan dan sering diakses yakni fitur pelayanan klaim JHT *online*. Namun keseluruhan fitur tidak semuanya dapat digunakan dan berfungsi dengan baik. Masih terdapat fitur yang pada saat ingin di akses muncul pemberitahuan bahwa aplikasi sedang dalam peningkatan kapasitas sehingga fitur tersebut tidak dapat digunakan. Terdapat bagian fitur pada pengkinian data yang masih bisa dipermudah lagi seperti saat pengisian tanggal lahir peserta harus *scroll* ke tahun kelahiran hal ini justru memakan waktu yang lama.

#### **E. 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 keandalan sistem dapat dilihat dari bagaimana sistem tersebut dapat membantu kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan

penggunannya. Aplikasi JMO merupakan sebuah inovasi layanan digital versi terbaru dari aplikasi sebelumnya yakni BPJSTKU. Inovasi layanan digital aplikasi JMO memberikan lebih banyak fitur layanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh para penggunanya. Selain aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki beberapa platform yang bisa dimanfaatkan oleh peserta untuk pengajuan klaim JHT *online* salah satunya yaitu LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) pada laman <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

Dibandingkan dengan LAPAK ASIK, aplikasi JMO memiliki banyak keunggulan yang dirasakan oleh pengguna. Keunggulan aplikasi JMO terdapat pada proses pelayanan klaim JHT *online* yang saat ini tidak lagi memerlukan persyaratan yang mutlak seperti paklaring/bukti pernah bekerja, dan berkas-berkas lainnya sebagaimana pada website LAPAK ASIK yang mengharuskan pengguna untuk mengunggah sejumlah dokumen-dokumen persyaratan. Selain itu pengajuan klaim JHT *online* melalui aplikasi JMO sudah berbasis sistem dengan proses yang semuanya bisa dilakukan dengan *smartphone*, prosesnya cepat dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Salah satu dampak yang dirasakan oleh pengguna yakni penggunaan aplikasi JMO bisa menjadi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan pelayanan manual. Namun dikarenakan masih terdapat banyak kendala pada aplikasi JMO yang membuat tidak semua pengguna bisa dengan mudah melakukan pengajuan klaim JHT, beberapa informan merasa bahwa aplikasi JMO tidak sepenuhnya menjadi inovasi yang efisien sehingga masih banyak pengguna yang lebih memilih layanan pada *website* LAPAK ASIK maupun datang langsung ke kantor dengan pelayanan manual.

Pada penerapannya, keandalan sistem aplikasi JMO masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna dikarenakan masih terdapat masalah-masalah yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan mengeluhkan permasalahan yang sama yakni pada kesesuaian data pada fitur pengkinian data khususnya pada fitur verifikasi *biometric*. Untuk menghindari kecurangan atau praktik - praktik yang tidak diinginkan, maka diperlukan verifikasi wajah peserta yang bertujuan untuk memastikan bahwa benar yang mengajukan klaim



JHT adalah peserta yang berhak menerimanya. Kegagalan pada saat pengkinian data dapat terjadi karena beberapa faktor, faktor yang pertama adalah dikarenakan terdapat perbedaan data kepesertaan antara aplikasi JMO dengan data kependudukan pada pencatatan sipil. Faktor usia juga mempengaruhi dikarenakan seiring bertambahnya usia maka terdapat perbedaan pada struktur wajah yang membuat verifikasi *biometric* tidak terdeteksi atau mengalami kegagalan. Selain itu, terdapat faktor dari eksternal seperti pencahayaan yang kurang memadai, jaringan yang kurang stabil, dan *smartphone* yang kurang kompatibel. Pemasalahan lain pada aplikasi JMO yakni terdapat pada saat *login* ke aplikasi JMO yang memerlukan waktu tunggu yang lama sekitar kurang lebih 5 menit untuk dapat masuk ke tampilan menu utama.

Layanan digital melalui aplikasi JMO secara keseluruhan sudah memberikan kemudahan baik dari segi kelengkapan informasi dan pelayanan klaim JHT *online*. Sebagaimana dapat dilihat aplikasi JMO masih terdapat beberapa masalah yang belum dapat teratasi secara mandiri oleh pengguna, jika terdapat permasalahan masih harus datang ke kantor cabang untuk diberikan arahan selanjutnya oleh petugas.

#### **F. 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. Dalam hal ini kecepatan pada saat *login* aplikasi JMO membutuhkan waktu beberapa saat hingga siste bisa memverifikasi data kepesertaan yang dimasukkan oleh pengguna. Kurang lebih dibutuhkan waktu selama 2 – 5 menit untuk bisa *login* ke aplikasi JMO hingga masuk ke tampilan menu utama. Dimulai dari proses pembuatan akun sampai dengan aplikasi JMO bisa digunakan Adapun pertanyaan mengenai seberapa kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO.

Kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO sudah cukup dikatakan cepat. Mengakses aplikasi JMO terutama pada saat *login* aplikasi harus memperhatikan

kesesuaian data yang dimasukkan seperti *e-mail* dan *password*. Saat aplikasi sedang dalam pengembangan juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam mengakses aplikasi bisa menjadi sedikit terhambat. 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.

