

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga pemerintah yang dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan secara bertahap kepada seluruh warga Indonesia. BPJS memainkan peran kunci dalam menjalankan program-program jaminan sosial di negara ini, meliputi perlindungan kesehatan, keamanan ketenagakerjaan, serta berbagai program jaminan sosial lainnya. Perusahaan di sektor layanan publik, seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan), merupakan salah satu entitas terbesar dalam industri asuransi publik yang melayani seluruh populasi pekerja di Indonesia. Menurut Pasal 5 ayat (2) dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab atas program jaminan yang mencakup Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian, dan Jaminan Kecelakaan Kerja. Belakangan ini, BPJS Ketenagakerjaan juga memperkenalkan program baru, termasuk Jaminan Pensiun dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan [1].

BPJS Ketenagakerjaan merupakan upaya pemerintah di Indonesia yang menyediakan perlindungan bagi pekerja beserta anggota keluarganya melalui sistem asuransi social [2]. Sebagai badan hukum, BPJS Ketenagakerjaan memiliki tujuan memberikan perlindungan sosial kepada pekerja dengan maksud melindungi mereka dari risiko sosial dan ekonomi tertentu. Sebelumnya dikenal

sebagai Jamsostek. BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan empat program utama perlindungan, termasuk program jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), jaminan hari tua (JHT), dan jaminan pensiun (JP) yang berlaku untuk seluruh pekerja dan anggota keluarganya. Layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan mencakup JMO (*Jamsostek Mobile*).

Aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) adalah aplikasi resmi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. JMO berperan sebagai platform resmi untuk memberikan informasi mengenai program-program BPJS Ketenagakerjaan, memudahkan peserta program jaminan sosial ketenagakerjaan (sebelumnya dikenal sebagai jamsostek) dalam mengelola manfaat dan layanan yang mereka terima, serta sebagai sarana pelaporan dan pengaduan terkait masalah seperti ketidaksesuaian dalam status keanggotaan, besaran upah, dan jumlah tenaga kerja. Salah satu fungsi utama dari aplikasi JMO adalah kemampuannya untuk melakukan simulasi JHT, dengan aplikasi ini pengguna dapat dengan mudah mengestimasi jumlah dana yang akan mereka terima ketika mencapai masa pensiun, memberikan pemahaman keuangan yang lebih terperinci. Selain itu, fitur lainnya mencakup pemeriksaan saldo JHT, detail iuran JHT, jaminan pensiun, dan juga kemampuan untuk mengajukan klaim JHT [3].

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di Kota Jambi mengungkap beberapa isu dan keluhan yang dialami oleh pengguna bahwa ketika login aplikasinya sering terjadi *error*, proses *loading* yang lambat meskipun dengan sinyal yang kuat, dan pada proses pengkinian data cukup menyulitkan, pada bagian foto wajah yang

menggunakan kapasitas foto maksimal 2 mb, dan proses pengambilan foto wajah seringkali gagal meskipun telah mematuhi aturan untuk ukuran foto, hal ini menjadikan proses pengkinian data khususnya pada bagian foto wajah terasa sangat rumit bagi pengguna. Beberapa pengguna merasa tidak puas terhadap tampilan dan pelayanan aplikasi JMO yang sering terjadi *error*, tidak bisa *login*, dan proses *loading* yang lambat. Akibat kendala tersebut, seringkali para pengguna mengalami keluhan karena pekerjaan yang sebelumnya dapat terselesaikan dengan cepat sekarang mengalami penundaan dan tidak dapat diselesaikan sesuai jadwal yang diinginkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap aplikasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Niat keberlanjutan pengguna merujuk pada keinginan atau kesiapan pengguna untuk terus menggunakan suatu aplikasi atau layanan dalam periode waktu yang lebih lama. Faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan pengguna mencakup kualitas antarmuka pengguna, kinerja aplikasi, keandalan layanan, dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks aplikasi JMO yang telah dijelaskan sebelumnya, pengukuran terhadap niat keberlanjutan pengguna diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana masalah-masalah teknis seperti *error*, kesulitan *login*, dan kinerja yang lambat dapat mempengaruhi kesediaan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi ini menjadi penting guna mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan agar pengguna dapat memanfaatkan aplikasi dengan lebih efisien dan merasa puas. Penelitian terkini sebaiknya difokuskan pada niat keberlanjutan pengguna untuk memanfaatkan

teknologi. Ditegaskan bahwa faktor utama yang menentukan keberhasilan sistem informasi adalah penggunaan yang berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengetahuan ilmiah yang telah ada dengan pendekatan yang berbeda. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menguji kesengajaan berlanjut pengguna setelah menggunakan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) dengan menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan mengembangkannya lebih lanjut dari versi awal ECM dengan memasukkan variabel kepercayaan.

ECM atau *Expectation-Confirmation Model* merupakan sebuah area penelitian yang signifikan yang merancang dan menguji suatu model teoritis terkait keberlanjutan sistem informasi (IS) dengan memperhitungkan perbedaan antara penerimaan IS dan perilaku yang berkelanjutan. Menurut ECM terdapat tiga konsep utama, yakni konfirmasi ekspektasi, persepsi manfaat, dan kepuasan, yang mendahului niat untuk secara berkelanjutan menggunakan IS [4].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul:

**“ANALISIS NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) MENGGUNAKAN METODE *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM)”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi Niat Kelanjutan Pengguna atau *Continuance Intention* (CI) terhadap aplikasi JMO?
2. Bagaimana evaluasi hasil pengujian?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah pembahasan diluar dari topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini dilakukan kepada pengguna atau peserta aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM) dengan variabel bebas yaitu konfirmasi (*confirmation*), dan kepercayaan (*trust*) serta variabel terikat yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) kepuasan (*satisfaction*), dan niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*).
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan memanfaatkan fitur *google form*.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.
5. Jumlah responden dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *probability sampling*.
6. Menggunakan *tools* berupa aplikasi SmartPLS dengan analisis data menggunakan statistik SEM (*Structural Equation Modelling*).

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dengan menggunakan model teoritis ECM.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia aplikasi JMO dapat mengetahui faktor-faktor yang mempegaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi JMO untuk memberikan manfaat layanan berbasis digital kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.
2. Bagi peneliti, diharapkan kegiatan penelitian ini dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, menambah wawasan, dan pengalaman selama penelitian.
3. Bagi peneliti yang akan datang, diinginkan agar studi ini dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian dimasa depan dan memiliki peluang untuk diperluas dan ditingkatkan.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Secara keseluruhan, laporan penelitian ini terdiri dari enam bab. Struktur penulisan ilmiah ini dapat ditemukan dalam sistematika penulisan berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan mengenai sudut pandang para ahli yang terkait dengan topik yang dibahas oleh penulis. Beberapa teori dibahas mencakup analisis, kepuasan pengguna, niat keberlanjutan pengguna, *Expectation Confirmation Model* (ECM), aplikasi Jamsostek *Mobile*, serta penelitian sejenis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pembahasan dalam bab ini, berisikan tentang tahapan proses yang dilakukan peneliti selama mengerjakan penelitian. Yang berisikan alat bantu (*tools*) dan menjelaskan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pembahasan dalam bab ini, berisi penjelasan mengenai gambaran umum Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*), pengembangan hipotesis penelitian, dan indikator penelitian yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, membahas tentang profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan SPSS dan hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini, memuat tentang laporan dari kesimpulan yang terkait dengan pembahasan bab-bab sebelumnya, dan juga penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik