

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi yang sangat pesat saat ini telah memberikan pengaruh sangat besar pada dunia teknologi informasi dan telekomunikasi. Terutama teknologi aplikasi yang semakin canggih. Hal ini sangat membuat masyarakat untuk terus menerus berusaha mengikuti perkembangan teknologi, sehingga tidak dikatakan sebagai seseorang yang ketinggalan zaman. Dan kemudahan untuk mengakses internet, membuat perubahan gaya hidup masyarakat [1].

Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan tenaga kerja berhak mendapatkan perlindungan hukum, karena hal tersebut termasuk dalam sistem jaminan sosial nasional dan program negara dengan tujuan sebagai pemberi kepastian perlindungan serta kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Perlindungan hukum memiliki tujuan memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang tidak dirugikan oleh individu lainnya [2].

BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi yang merupakan sebuah badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah sebagai pemberi perlindungan kepada seluruh tenaga kerja di Indonesia dari resiko sosial ekonomi melalui empat program jaminan sosial ketenagakerjaan yang berada di Kota Jambi. Sebagian besar masyarakat Kota Jambi merupakan peserta jasa layanan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi yang merupakan badan hukum yang memberikan perlindungan kepada seluruh tenaga kerja diharapkan dapat

memberikan perlindungan yang sama serta merata sesuai dengan jenis program yang diikutinya.

BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi digital bernama Jamsostek *Mobile* (JMO). Beberapa layanan yang disediakan pada aplikasi JMO seperti layanan Klaim, Informasi Saldo JHT, Kartu Kepesertaan Digital, Pelaporan kejadian Kecelakaan Kerja, informasi program, informasi rumah sakit kerja sama dan lain lain. Inovasi JMO diharapkan dapat menjadi jawaban untuk semua peserta BPJAMSOSTEK dalam menghadapi lingkungan yang menantang pelayanan publik tanpa tatap muka. Namun dalam inovasi pelayanan publik berbasis digital masih ditemukan terkait kesiapan masyarakat dalam pelayanan khususnya berbasis digital (*online* atau *luring*) untuk akses menggunakan handphone atau smartphome.

Walaupun penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) ini dapat membantu masyarakat untuk mengetahui tentang layanan Klaim, Informasi Saldo JHT, Kartu Kepesertaan Digital, Pelaporan kejadian Kecelakaan Kerja di kota jambi, tetapi dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa masalah, seperti menu topup & tagihan tidak bisa di klik, pada menu jaminan hari tua, ada menu RSJHT yang tidak bisa di klik, menu jaminan kematian tidak bisa di klik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di Kota Jambi.
2. Pengumpulan data menggunakan kusioner melalui *google form* dan Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi
3. Penelitian ini menggunakan *E-service Quality*
4. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*User*).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*).
2. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan,

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang aplikasi pada umumnya, evaluasi konsep aspek *usability* yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang

berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *e-servqual*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi JMO (Jamsostek *Mobile*) dengan metode *e-servqual* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.

