

ABSTRAK

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2 (TAM 2)* (STUDI KASUS : JMO – JAMSOSTEK *MOBILE*)

Oleh
Wardhani Pinarsere Silalahi
19103030

Perkembangan teknologi tidak jauh dari pelayanan publik, salah satunya adalah BPJS Ketenagakerjaan yang mengeluarkan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik. Observasi yang dilakukan baik melalui komentar playstore maupun wawancara dengan pimpinan Hotel OP Herti dan Tiara Bunga, menunjukkan kendala yang dominan terjadi pada aplikasi Jamsostek *Mobile* seperti *error*, sulit dalam penggunaan aplikasi, masalah validasi data, klaim jaminan yang masih dibantu oleh pihak instansi, penggunaan aplikasi JMO yang digunakan hanya untuk mengecek saldo, pemahaman pengguna yang masih kurang akan aplikasi JMO, dan dari segi fitur lainnya. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan kajian untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO menggunakan metode TAM 2 (*Technology Acceptance Model – 2*) dengan melakukan uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis dengan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dibantu dengan *software SmartPLS* versi 4. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat 8 variabel sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi JMO yaitu *Subjective Norm, Image, Result of Demonstrability, Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, Intention to Use, Use Behavior*, dan *Experience* karena berpengaruh secara signifikan. Rekomendasi yang dapat diusulkan kepada BPJS Ketenagakerjaan dari uji hipotesis yang dilakukan terhadap aplikasi JMO adalah melakukan sosialisasi terkait kelebihan dari kegunaan layanan aplikasi JMO, terkait fungsi dan cara penggunaan aplikasi JMO, lebih mengoptimalkan lagi kesesuaian fungsional aplikasi, menyediakan *platform* untuk menampung kendala-kendala terkait penggunaan aplikasi oleh pengguna, dan melakukan pengamatan kembali terhadap fitur yang ada.

Kata kunci : BPJS Ketenagakerjaan, Jamsostek *Mobile*, *Technology Acceptance Model 2*