

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat dan pemanfaatannya yang cukup menyebar luas, menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik menjadi suatu hal yang penting dalam berbagai bidang[1]. Pernyataan tersebut juga mendukung, bahwa teknologi mampu memberikan dorongan yang cukup kuat terhadap manusia untuk meningkatkan kemampuannya dalam segi kehidupan[1]. Selain itu, pengguna teknologi juga menjadi sebuah kebutuhan mobilitas dalam memudahkan pengaksesan yang dilakukan oleh manusia tersebut[2]. Melalui teknologi, khalayak umum dapat merasakan dampak sistem informasi sekarang ini, yang mampu membantu dalam segala bidang[3]. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik[4].

Pengimplementasian teknologi informasi, harus selalu dilakukan analisis agar dapat diketahui bahwa teknologi informasi yang diterapkan berhasil atau tidak[5]. Analisis teknologi informasi merupakan bentuk pengawasan dan penanganan infrastruktur sistem informasi secara menyeluruh [6]. Secara umum, menganalisis teknologi informasi merupakan tahap pengumpulan dan evaluasi dari seluruh aktivitas sistem informasi pada sebuah organisasi[6].

BPJS Ketenagakerjaan adalah salah satu program publik yang tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya dengan menggunakan mekanisme asuransi sosial[7]. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. Jaminan sosial tenaga kerja menjadi salah satu program wajib yang pemerintah cabangkan, maka setiap perusahaan dihimbau untuk mendaftarkan pekerjanya[8]. Hal tersebut bertujuan supaya setiap tenaga kerja bisa mendapatkan jaminan-jaminan sosial yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan yang memprioritaskan kepada

peningkatan kualitas layanan yang baik dan tepat untuk pengguna. Berbagai alasan akan kebutuhan teknologi informasi, menjadikan BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga pelayanan informasi, sudah sebaiknya secara bertahap mengembangkan ke arah konsep digitalisasi[4].

Mewujudkan misi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan teknologi informasi dalam menunjang operasional bisnisnya. BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan sebuah aplikasi layanan terbaru yaitu Jamsostek *Mobile* (JMO) sejak September 2021[9]. JMO adalah sebuah layanan digital, dimana nasabah BPJS Ketenagakerjaan dapat menggunakan layanan-layanan yang tersedia melalui *gadget* masing-masing[10]. Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan pengembangan aplikasi layanan, yaitu BPJSTKU yang berguna dalam memudahkan pengajuan klaim jaminan[10]. JMO juga memberikan fitur-fitur yang dapat dipilih seperti cek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencairan jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan[11]. Jaminan sosial ketenagakerjaan kini berada dalam genggaman. Seluruh peserta dapat mengakses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO[9]. Adanya sistem baru yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan belum sepenuhnya masyarakat paham dan mau untuk menggunakan. Masih banyak masyarakat beranggapan bahwa lebih mudah menggunakan sistem yang lama tanpa harus repot menyiapkan persyaratan yang harus digunakan untuk proses klaim jaminan[12].

Adanya sebuah teknologi informasi yang digunakan, akan memberikan hasil respons yang berbeda-beda dari para penggunanya. Respons yang dihasilkan dapat berupa penerimaan atau penolakan akan teknologi informasi tersebut. Pada dasarnya, respons menerima atau menolak akan sebuah teknologi informasi dapat dilihat dari teknologi informasi itu sendiri, apakah teknologi tersebut mudah digunakan dan bermanfaat bagi pengguna[13]. Apabila semakin menerima teknologi informasi yang baru, maka semakin besar juga kemauan pengguna untuk merubah praktik yang sudah ada dalam penggunaan waktu serta usaha untuk memulai secara nyata pada teknologi sistem informasi yang baru. Jika pengguna tidak mau menerima teknologi sistem informasi yang baru, maka perubahan sistem tersebut menyebabkan tidak memberikan keuntungan bagi organisasi[14].

Hasil observasi awal yang dilakukan pada aplikasi JMO, melalui komentar yang ada pada playstore seperti pada lampiran 1, terdapat beberapa masalah dan keluhan yang dominan dan baru ini terjadi lagi. Permasalahan yang dinilai dari variabel kemudahan pengguna (*Perceived Easy of Use*) yang menyatakan adanya kesulitan dalam menggunakan setelah melakukan *update* untuk mengklaim jaminan melalui aplikasi (*online*). Permasalahan dari variabel kualitas hasil (*Output Quality*) yaitu pengguna beberapa kali melakukan pengkinian dan validasi data pada aplikasi tetapi tetap bermasalah, dan sering mengalami *error* saat melakukan *login*. Permasalahan dari konstruk pengalaman (*experience*) yang menyatakan keinginan seseorang lebih senang dengan aplikasi sebelumnya dan dari segi fitur lainnya. Timbulnya masalah tersebut membuat pengguna sering mengeluh karena pekerjaan yang tadinya dapat diselesaikan dengan cepat, namun pekerjaannya menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala Hotel OP Herti dan Hotel Tiara Bunga, bahwa penerapan aplikasi JMO di Hotel OP Herti dan Hotel Tiara Bunga sudah disarankan dan sudah dilakukan oleh seluruh karyawan yang terdaftar sebagai penerima BPJS Ketenagakerjaan. Setelah melakukan wawancara dengan pimpinan Hotel OP Herti dan Tiara Bunga, terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi JMO, yaitu klaim jaminan masih dibantu oleh pihak instansi untuk pengurusan berkas, penggunaan aplikasi JMO masih dominan digunakan hanya sekedar untuk mengecek saldo saja, masih ada yang kesulitan saat melakukan pengkinian data, dan pemahaman pengguna yang masih kurang akan aplikasi JMO.

Permasalahan yang sudah dijabarkan menunjukkan bahwa diperlukan kajian untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO. Kajian ini diperlukan supaya BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan layanan dari aplikasi JMO sehingga para pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan baik. Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi JMO. Salah satu model penerimaan pengguna terhadap teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis[15]. Metode yang digunakan yang sesuai dengan masalah adalah *Technology Acceptance Model 2* (TAM 2)[15].

Metode TAM merupakan model yang paling sering digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi[14]. Pada metode TAM, penerimaan individu terhadap terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived easy of use*). Metode TAM 2 juga, berfokus pada *explanatory research* untuk mengukur persepsi penerimaan pengguna teknologi baru dengan pendekatan kuantitatif[16]. TAM 2 adalah penyempurnaan dari metode TAM[17]. Hal tersebut menjadi alasan penelitian ini menggunakan TAM 2, karena metode TAM 2 lebih maju dibanding metode yang sebelumnya yaitu TAM[18]. Alasan lainnya yaitu, pada penelitian TAM, penentu dari variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) tidak dianalisis secara detail, padahal banyak faktor yang mengakibatkan seseorang berpikir bahwa suatu aplikasi berguna. Sedangkan pada TAM 2, jumlah variabel lebih banyak dibandingkan dengan TAM membuat metode menjadi lebih detail dalam menilai penerimaan sebuah teknologi[18]. Hal tersebut menunjukkan adanya dukungan terhadap penerapan metode TAM 2 dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna menggunakan aplikasi JMO[15].

Sampai saat ini, pengukuran terhadap aplikasi JMO masih dilakukan terhadap tingkat kepuasannya menggunakan metode UTAUT, EUCS, dan metode lainnya[10][19]. Aplikasi JMO diadakan dengan tujuan untuk memberikan layanan kepada para pengguna, sehingga sangat perlu mengukur faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi JMO dari sudut pandang penggunanya[19]. Selain itu juga, persepsi terhadap aplikasi JMO oleh pengguna dapat menjadi *feedback* dalam menciptakan dan mewujudkan layanan yang baik kepada para penggunanya[1].

1.2 Perumusan Masalah

Penjelasan dari latar belakang menyatakan bahwa belum adanya penelitian yang mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru seperti Jamsostek *Mobile*, padahal banyak tenaga kerja, terkhususnya karyawan di Hotel OP Herti dan Hotel Tiara Bunga yang menggunakan aplikasi tersebut dalam menerima layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan secara online.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukannya analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi JMO menggunakan metode TAM 2.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apa faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap aplikasi JMO yang ada pada TAM 2?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk aplikasi JMO?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Dapat mengimplementasikan metode TAM 2 dalam proses menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi JMO di Hotel OP Herti dan Hotel Tiara Bunga.
2. Dapat memberikan rekomendasi terhadap aplikasi JMO dengan menggunakan metode TAM 2.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diangkat dari latar belakang penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai aplikasi JMO.
2. Analisis penelitian ini menggunakan metode TAM 2 dengan mengacu pada konstruk yang tersedia.
3. Responden pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel OP Herti dan Tiara Bunga yang menggunakan aplikasi JMO.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
Manfaat penelitian bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan penulis mengenai penerapan metode TAM 2 dalam menganalisis faktor penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi.

2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Manfaat dari penelitian yang dilakukan bagi BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi JMO yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan secara online.

3. Bagi institusi

Manfaat penelitian bagi institusi adalah menjadi tambahan referensi untuk penelitian berikutnya dalam bidang user acceptance serta mengenai analisis faktor pengaruh kesiapan penerimaan pengguna bagi yang membacanya pada perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwoerto.