

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada Agustus 2023, Jakarta mencatat jumlah pekerja yang signifikan, dengan total 4,875,102 pekerja yang terdiri dari buruh, karyawan, dan pegawai, baik dari sektor formal maupun informal. Jakarta menempati posisi keempat dalam jumlah pekerja terbanyak setelah Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Situasi ini menunjukkan pentingnya Jakarta sebagai pusat ekonomi dan bisnis yang memiliki kontribusi besar terhadap tenaga kerja di Indonesia. (Keadaan Pekerja di Indonesia Agustus 2023).

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan pengembangan aplikasi BPJSTKU milik BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya yang diresmikan pada September 2021. Dalam rencana perkembangannya, Aplikasi JMO akan menjadi *one access to Digital Ecosystem* yang dapat menjadi aplikasi harian bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi JMO berfungsi sebagai media layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan, pengajuan layanan klaim, media pelaporan, dan pengaduan, serta layanan lainnya melalui kerja sama dengan mitra yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Sampai akhir tahun 2022, JMO telah memiliki 17.741.279 user.



Gambar 1. 1 Menu Utama Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)
Sumber: Aplikasi Jamsostek Mobile (BPJS Ketenagakerjaan, 2023)

Saat ini, telah tersedia banyak fitur-fitur di aplikasi JMO yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh peserta, antara lain Informasi Program, Fitur Pengajuan

Klaim JHT untuk saldo <10 juta, cek saldo JHT, Fitur Pengajuan Klaim JKP, Pendaftaran dan Pembayaran Iuran Kepesertaan, Kartu Digital, Pengkinian Data, Pengajuan Manfaat Layanan Tambahan (Bantuan Perumahan), Dana Siaga, Layanan *Streaming*, *E Wallet*, *Top-Up & Billing*, serta Fitur Promo. Fitur-fitur tersebut dapat dimanfaatkan oleh seluruh peserta. Dengan adanya Aplikasi JMO, saat ini, proses pengajuan klaim manfaat JHT dapat dilakukan hanya dalam 15 menit. Inovasi dan pengembangan juga akan terus dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Peningkatan manfaat serta fitur-fitur pada Aplikasi JMO juga dikembangkan sesuai dengan kebutuhan peserta (*customer centric*).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pengembangan *e-Government* bertujuan utama untuk menyediakan layanan publik dan informasi kepada warga melalui platform elektronik. Di Indonesia, sebagai negara berkembang, implementasi *e-government* telah dimulai dengan pengenalan layanan *online* seperti layanan jaminan sosial, perizinan, dokumen resmi, dan pembayaran pajak. Penelitian yang dilakukan dalam beberapa tahun terakhir menekankan pentingnya memahami perilaku pengguna dalam upaya meningkatkan niat penggunaan layanan *e-government*. Niat penggunaan layanan ini menjadi fokus utama dalam studi *e-government*, dengan penelitian sebelumnya mengidentifikasi kepercayaan sebagai faktor krusial yang mempengaruhi niat penggunaan ini (Fakhoury & Aubert, 2015).

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) melakukan survei *e-government* secara berkala untuk menilai kemajuan dan kesiapan digital berbagai negara. Berdasarkan survei *e-government* tahun 2022 yang dipublikasikan oleh PBB, Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dalam peringkat global. Dari 193 negara yang disurvei, Indonesia bergerak dari peringkat 88 pada tahun 2020 menjadi peringkat 77 pada tahun 2022. Kenaikan ini mencerminkan adanya kemajuan dalam implementasi *e-government*, yang mencakup perbaikan infrastruktur, kebijakan, dan adopsi teknologi oleh masyarakat.

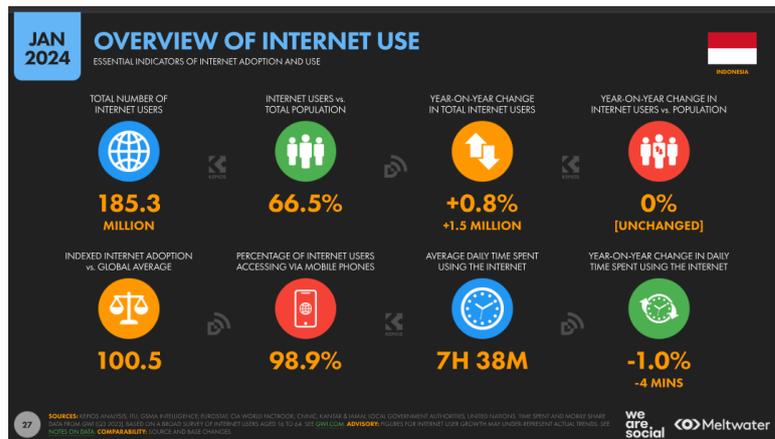
Meski ada kemajuan, tantangan tetap ada. Kendala seperti kesenjangan digital, infrastruktur yang belum merata, dan variasi tingkat literasi digital di masyarakat perlu diatasi. Sebagai contoh, literasi digital di Jakarta, sebagai pusat bisnis dan metropolitan Indonesia, berada di peringkat ke-8 secara nasional. Meskipun Jakarta aktif secara ekonomi dan teknologi, keterampilan digital di kota ini belum mencapai harapan, menyoroti kesenjangan digital yang perlu diatasi.



Gambar 1. 2 Literasi Digital di Indonesia

Sumber: Literasi Digital di Indonesia (Indonesiabaik.id, 2022)

Hal ini dikuatkan dengan fakta bahwa Indonesia memiliki banyak pengguna perangkat seluler, menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya pilihan melainkan kebutuhan. Laporan State of Mobile 2024 oleh data.ai mencatat 185,3 juta pengguna internet di Indonesia pada Januari 2024, dengan penetrasi internet mencapai 66,5% dari total populasi. Meski terdapat penambahan pengguna internet sebesar 1,5 juta orang (+0,8%) antara Januari 2023 dan Januari 2024, masih ada 93,4 juta orang yang tidak mengakses internet, yang menunjukkan 33,5% dari populasi masih offline.



Gambar 1. 3 Penggunaan Internet di Indonesia Januari 2024

Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang bertujuan memberikan perlindungan kepada pekerja dari risiko sosial ekonomi tertentu melalui mekanisme jaminan sosial. Sebagai lembaga pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan mewajibkan setiap perusahaan untuk mendaftarkan pekerjanya agar mereka mendapatkan perlindungan yang diperlukan.

Pemerintah Indonesia (selanjutnya disebut sebagai GoI) telah menunjukkan komitmen yang kuat dan mengambil tindakan signifikan, terutama dengan menyelaraskan sebagian besar target dan indikator SDG dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional. Selain itu, target-target tersebut telah diterjemahkan ke dalam Rencana Kerja Pemerintah yang praktis, termasuk anggaran yang sesuai Lubis & Ghina (2020). Sebagai anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Indonesia berkomitmen untuk mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya SDG nomor 8, yang berfokus pada pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi. Target 8.2 dalam SDGs menekankan pentingnya peningkatan produktivitas ekonomi melalui diversifikasi dan inovasi teknologi. Sebuah transformasi mendasar sedang terjadi, beralih dari karakteristik layanan transaksional tradisional menuju penekanan pada nilai yang diperoleh dari penggunaan. Perubahan ini melibatkan peralihan dari sumber daya yang bersifat objektif ke sumber daya terintegrasi yang menciptakan variabel kolaboratif dalam

ekosistem yang didorong oleh teknologi (Yuliana et al., 2024). Dengan menawarkan sumber daya teknologi yang berfungsi sebagai saluran informasi dan platform bagi karyawan untuk menampilkan kreativitas mereka, diharapkan bahwa keunggulan teknologi ini akan meningkatkan produktivitas karyawan dan kinerja secara keseluruhan Dudija & Miranti (2024). Dalam konteks ini, BPJS Ketenagakerjaan berperan strategis sebagai lembaga yang mendukung perlindungan sosial dan ekonomi bagi tenaga kerja Indonesia, baik di sektor formal maupun informal. Report dari SDGs di Indonesia pada tahun 2024 sendiri dapat dilihat pada gambar 1.4 (SDGs, 2024):



Gambar 1. 4 Indonesia SDGs Performance 2024

Sumber: <https://dashboards.sdgindex.org/profiles/indonesia>

Berdasarkan data di atas, data SDG di Indonesia tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai untuk SDG 8 berada pada 75 dengan status moderately improving, sehingga masih banyak yang perlu dilakukan untuk memenuhi target 8.2, sejalan dengan prinsip “no one left behind.”

BPJS Ketenagakerjaan memiliki mandat untuk mengelola berbagai program jaminan sosial yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya. Program-program seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), berkontribusi secara signifikan dalam mendukung tujuan SDGs. Sebagai contoh, program JHT dan JP berkontribusi langsung pada

SDG 1 (Tanpa Kemiskinan) dan SDG 8 dengan memastikan stabilitas finansial pekerja di masa pensiun, sedangkan program JKP mendukung SDG 8 melalui peningkatan ketahanan ekonomi bagi pekerja yang kehilangan pekerjaan.

Dalam konteks ini, BPJS Ketenagakerjaan perlu mengembangkan digitalisasi layanan bagi tenaga kerja formal dan informal secara bertahap. Digitalisasi di sini tidak hanya mencakup penerapan teknologi baru, tetapi juga transformasi sistem dan proses kerja untuk mencapai efisiensi dan kualitas layanan lebih baik. Hans Jochen School (2004) menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat memengaruhi cara layanan disampaikan dengan fokus pada efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi. Sejak September 2021, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), yang memungkinkan peserta mengakses layanan melalui perangkat mereka sendiri. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, BPJSTKU, yang dirancang untuk memudahkan pengajuan klaim.

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia Tahun 2024

NO.	PROVINSI	Kepesertaan Aktif				Kepesertaan Non Aktif		
		Penerima Upah	Bukan Penerima Upah	Jasa Konstruksi	Jumlah	Penerima Upah	Bukan Penerima Upah	Jumlah
1	Aceh	292.539	85.258	174.152	551.939	110.959	7.527	118.486
2	Sumatera Utara	972.612	511.865	510.975	1.995.452	805.885	51.483	857.368
3	Sumatera Barat	264.611	231.146	194.981	690.738	185.209	15.851	201.060
4	Riau	624.263	245.047	185.792	1.055.102	817.332	19.388	836.720
5	Jambi	255.845	208.423	183.448	647.716	342.662	12.899	355.561
6	Sumatera Selatan	489.157	158.582	231.550	879.289	294.312	21.710	316.022
7	Bengkulu	108.381	77.491	24.952	210.824	63.149	7.857	71.006
8	Lampung	350.220	91.169	116.018	557.407	197.582	9.555	207.137
9	Kep. Bangka Belitung	104.810	93.377	11.867	210.054	85.730	3.226	88.956
10	Kepulauan Riau	394.004	119.529	82.599	596.132	641.219	15.231	656.450
11	DKI Jakarta	5.472.897	1.213.145	729.968	7.416.010	4.512.961	224.108	4.737.069
12	Jawa barat	3.274.194	924.101	581.986	4.780.281	2.914.549	155.552	3.070.101
13	Jawa Tengah	2.629.851	606.367	700.028	3.936.246	1.253.701	62.586	1.316.287
14	DI Yogyakarta	369.454	98.135	74.776	542.365	177.032	15.661	192.693
15	Jawa Timur	2.836.289	962.899	763.978	4.563.166	1.376.220	123.736	1.499.956
16	Banten	1.548.580	717.729	356.036	2.622.345	1.328.887	67.335	1.396.222
17	Bali	566.429	317.270	157.513	1.041.212	273.422	18.836	292.258
18	Nusa Tenggara Barat	236.744	189.423	138.276	564.443	60.249	6.762	67.011
19	Nusa Tenggara Timur	162.521	137.823	99.872	360.216	43.024	26.295	69.319
20	Kalimantan Barat	414.839	149.954	150.940	714.743	388.239	9.567	397.806
21	Kalimantan Tengah	376.615	111.255	186.376	674.246	510.630	21.633	532.263
22	Kalimantan Selatan	347.850	169.558	106.242	623.650	300.036	12.644	312.680
23	Kalimantan Timur	680.880	364.033	303.753	1.348.666	846.149	20.748	866.897
24	Kalimantan Utara	108.780	81.531	49.621	239.932	151.520	3.837	155.357
25	Sulawesi Utara	304.234	225.476	41.515	571.225	129.203	7.380	136.583
26	Sulawesi Tengah	307.451	151.765	102.056	561.282	133.941	8.755	142.696
27	Sulawesi Selatan	554.600	218.741	202.469	975.810	242.309	17.901	260.210
28	Sulawesi Tenggara	153.156	108.059	54.040	315.255	54.579	1.953	56.532
29	Gorontalo	96.184	103.388	54.178	253.750	22.021	2.045	24.066
30	Sulawesi Barat	71.191	41.305	52.848	165.344	11.676	4.143	15.819
31	Maluku	92.775	72.211	39.257	204.283	69.223	7.404	76.627
32	Maluku Utara	152.556	45.697	39.842	239.095	71.282	5.567	76.849
33	Papua Barat	105.469	180.575	102.603	388.647	112.974	6.938	119.912
34	Papua	161.096	98.798	219.561	479.455	126.511	9.521	136.032
	Jumlah	24.881.067	9.111.135	6.984.078	40.976.280	18.654.377	1.005.734	19.660.111

Sumber : Kementerian Ketenagakerjaan (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki 40.976.280 peserta aktif dan 19.660.111 peserta non-aktif di seluruh Indonesia. Tingginya jumlah kepesertaan non-aktif menjadi tantangan tersendiri yang harus diatasi untuk meningkatkan keaktifan dan keterlibatan peserta. Fakta ini

menggarisbawahi urgensi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi manajemen kepesertaan demi mencapai cakupan yang lebih luas dan inklusif.



Gambar 1. 5 Pengguna Aktif Aplikasi JMO

Berdasarkan Gambar 1.5, dari total pengguna aplikasi JMO di Android dan iOS pada tahun 2024, hanya 30.39% yang aktif, sementara 69.61% lainnya pasif. Angka ini menunjukkan tingkat adopsi yang masih rendah, padahal aplikasi JMO diharapkan dapat mempermudah akses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Akses yang rendah terhadap aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menjadi permasalahan yang penting dalam implementasi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses informasi kepesertaan, klaim manfaat, serta layanan lainnya secara daring. Namun, masih banyak pengguna potensial yang belum memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Dari perspektif pengguna potensial, rendahnya akses JMO dapat berdampak pada keterbatasan informasi dan kesulitan dalam mengakses manfaat jaminan sosial yang seharusnya bisa didapatkan dengan lebih mudah. Sementara itu, bagi BPJS Ketenagakerjaan, kurangnya adopsi aplikasi JMO dapat menghambat efektivitas transformasi digital dalam layanan mereka.

WIL	NAMA	REALISASI
908	SULAMA	484.735
911	BANUSPA	402.473
907	KALIMANTAN	858.610
902	SUMBAGSEL	518.834
909	SUMBARRIAU	706.413
901	SUMBAGUT	495.286
906	JATIM	1.343.149
903	DKI JAKARTA	4.297.796
910	BANTEN	1.199.700
904	JABAR	2.455.213
905	JATENG DIY	1.490.622

Gambar 1. 6 Pengguna Aplikasi JMO Tahun 2023

Sumber : Data Internal di Olah

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, khususnya di Jakarta yang merupakan wilayah dengan jumlah kepesertaan paling tinggi, tercatat sebanyak 7.416.010 peserta aktif. Namun berdasarkan data pada Tabel 1.6, hanya sekitar 4.297.796 peserta yang telah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Kota Jakarta. Ini berarti bahwa masih ada sekitar 42% peserta aktif di Jakarta yang belum memanfaatkan aplikasi JMO. Situasi ini menimbulkan pertanyaan besar tentang faktor-faktor yang menghambat penggunaan aplikasi tersebut di kalangan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 1. 7 Data Alasan Tidak Mengunduh Aplikasi JMO

Sumber: Customer Survei BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan, 2022)

Data yang ditunjukkan pada Gambar 1.7 terkait Data Alasan Tidak Mengunduh Aplikasi JMO. Gambar tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 46,58% dari 451 responden tidak mengetahui mengenai aplikasi JMO dan 34,62% dari 451 responden merasa tidak atau belum membutuhkan Aplikasi JMO.

Tabel 1. 2 Aplikasi Pemerintah yang paling banyak diunduh di Google Playstore

No	Nama Aplikasi e-Government	Rilis	Diunduh
1	JKN Mobile	17 Apr 2016	50.000.000+ download
2	SATUSEHAT Mobile	28 Mar 2020	50.000.000+ download
3	Identitas Kependudukan Digital	3 Jun 2022	10.000.000+ download
4	Aplikasi Cek Bansos	16 Agustus 2021	10.000.000+ download
5	JMO	19 Feb 2018	10.000.000+ download
6	Digital Korlantas POLRI	7 Apr 2021	5.000.000+ download
7	M-Pajak	4 Jun 2021	1.000.000+ download
8	M-Paspor	29 Des 2021	5.000.000+ download
9	Identitas Kependudukan Digital	3 Jun 2022	10.000.000+ download

Berdasarkan data jumlah unduhan aplikasi *e-Government* di Google Play Store hingga Januari 2023, aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tercatat memiliki 10 juta+ unduhan, berada di posisi ke-5 di antara aplikasi *e-Government* lainnya. JMO dirilis pada 19 Februari 2018, menjadikannya salah satu aplikasi dengan durasi peluncuran yang cukup panjang dibandingkan beberapa pesaingnya. Namun, jika dibandingkan

dengan aplikasi *e-Government* lain seperti JKN Mobile dan SATUSEHAT Mobile, yang masing-masing memiliki 50 juta+ unduhan, pengadopsian aplikasi JMO masih tertinggal signifikan. Bahkan aplikasi seperti Identitas Kependudukan Digital, yang baru dirilis pada 3 Juni 2022, telah mencapai 10 juta+ unduhan, setara dengan JMO meskipun memiliki waktu peluncuran yang lebih singkat.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JMO telah tersedia selama lebih dari lima tahun, tingkat pengadopsian oleh masyarakat masih belum maksimal. Dibandingkan dengan aplikasi *e-Government* lain yang dirilis dalam periode waktu yang sama, seperti Aplikasi Cek Bansos (dirilis pada 16 Agustus 2021) dan telah mencapai 10 juta+ unduhan, JMO menghadapi tantangan dalam meningkatkan daya tarik dan penggunaannya di kalangan masyarakat.

Selain data-data di atas, penulis juga melihat komentar dari pengguna di *Playstore*. Tabel 1.3 mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah komentar negatif dari pelanggan di *Playstore* yang berkaitan dengan aplikasi JMO. Banyaknya keluhan, komplain, dan ulasan negatif tentang performa aplikasi ini menandakan bahwa Aplikasi JMO belum mampu memberikan pelayanan berkualitas yang diharapkan oleh penggunanya dan belum memenuhi kebutuhan serta harapan para pengguna aktifnya. Dalam kolom komentar, berbagai keluhan masih sering muncul, seperti masalah kesulitan login setelah pembaruan aplikasi, sering keluar sendiri saat mencoba untuk masuk, dan mengalami kesulitan login meskipun koneksi internet mereka stabil. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan masalah serius terkait dengan kegagalan dalam memperbarui data, masalah pada fitur klaim.

Tabel 1. 3 Komentar Negatif Pengguna Aplikasi Jamostek Mobile di Play Store

userName	Review	Rating
Fafa Fafa	Setelah di update malah ga bisa dibuka aplikasinya, aneh, keterangannya pastikan koneksi internet tersambung, jelas2 ada koneksi, kalo ga ada gimana bisa di update, tolong di perbaiki, bugs atau emang rusak aplikasinya, udah di uninstall dan install ulang lagi juga sama aja keterangannya.	1
Dimas Oky	Update bukan makin baik malah tidak bisa dibuka dan keterangan banyak bug. Minimal kasih tau harus ios atau	1

	andro berapa yang bisa dan spesifikasi apa yang kompatibel dengan aplikasi ini, minimal pemberitahuan juga masalah ini sampai kapan!!!	
nuriza prasetoy	Lebih cepat apanya, orang aplikasi lemot gini. Isi data 3 kali masih aja gak masuk. Pengkinian data ada udah 2 minggu lebih ada perbaikan peningkatan kapasitas gak selesai" Niat bikin aplikasi gak sih. Namanya mempersulit ini bukan mempercepat, gak siap pakai layanan online ini namanya.δY~'	1
Mariza Motovlog	Aplikasi bukannya mempermudah malah mempersulit, setelah d update malah jadi tidak terdaftar, saldonya hilang, gak bisa d klaim, katanya suruh cek berkala, semakin d cek dan di update semakin gak karuan aplikasinya, jawabannya masih perbaikan terus, perbaikan gak selesai selesai bukannya jadi baik malah jadi bikin jengkel, tolong ini aplikasi skala nasional dipakai banyak orang masa ngebug terus gini	1
Eva Widyaningsih	Sudah hampir satu bulan aplikasi jmo gak bisa ke buka..pemberitahuan pertama aplikasi mengandung bug...sudah di uninstal berapa kali...malah sekarang gak bisa ke buka sama sekali...itu kenapa ya?? Update perangkat sudah, uninstal sudah, muat ulang HP sudah...segala cara sudah di lakukan. Tapi tetep gak bisa	1
Go rio rio	Ini orang yg melakukan pengembangan sama aplikasi ini kek gimana sih sumpah gak paham pola pikir nya, udh update kok malah bnyak ngebug.mau login susah banget dengan alasa pastikan koneksi terhubung, padahal koneksi jaringan aman. Sekiranya belum siap untuk melakukan pengembangan, mening tahan dulu aja dari pada user pengguna pada kecewa.	1
Juli yenki Siahaan	Dari tgl 24 uninstal sampe skrg udh 1000 kali tetap aja gak bisa masuk aplikasi.kl memang blm sempurna jgn di lounching lah.paket data sampai 100 kali isi tetap aja gak mau masuk,setiap diklik aplikasinya ke buka tidak yg ada balik ke layar utama ponsel.kirain hp yg udh blank ternyata aplikasi yg gak beres sampai skrg	1
Nadila Putri	Udh diperbarui malah gk bisa masuk keluar sendiri, padahal jaringan bagus. Apa sih gk jls bngt. Mohon segera diperbaiki Apa sih bug mulu udh dihapus trs di instal lagi malah gk bisa, knpa ya tolong dong perbaiki lagi . Gk jls	1
Rizki Abadi21	Setelah update bukanya makin bagus malah makin parah banyak bug pengkinian data juga nggak bisa di buka, kadang juga nge bug saat di buka suruh update dan nggak bisa masuk padahal sudah update	1

Sumber: JMO (Jamsostek Mobile), 2024, olahan penulis.

Berdasarkan data-data tersebut, terdapat peluang besar untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi JMO. Peningkatan jumlah pengguna aplikasi dipengaruhi

oleh berbagai faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, menurut Adhi Prasetyo (2022), salah satu cara untuk meningkatkan penggunaan aplikasi adalah dengan mengevaluasi sejauh mana minat pengguna dalam menerima dan menggunakan layanan teknologi tersebut.

Dari perspektif konsep teoritis, banyak penelitian sebelumnya yang membahas tentang penerimaan teknologi. Beberapa teori dapat digunakan, namun teori yang paling relevan dan terkini adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*2 (UTAUT2). Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat adopsi individu terhadap penggunaan suatu layanan teknologi (Adhi Prasetyo (2022)).

Model UTAUT-2 merupakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi penerimaan teknologi baru, seperti e-wallet dan sistem manajemen pembelajaran, dengan mempertimbangkan faktor-faktor utama seperti harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Penerapannya memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi karakteristik yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan kembali teknologi, baik dalam konteks keuangan maupun pendidikan. Studi oleh Ramiaji & Sanjaya (2024) menunjukkan bahwa UTAUT-2 efektif dalam menganalisis penerimaan e-wallet di kalangan demografi tertentu, seperti milenial, sementara penelitian oleh Yuniarty et al. (2024) menggarisbawahi peran kualitas konten dan interaktivitas dalam meningkatkan adopsi sistem manajemen pembelajaran. Dengan demikian, model ini menjadi alat evaluasi yang berharga untuk meningkatkan pengembangan dan penyebaran teknologi berbasis pengguna.

Seperti penelitian yang pernah dilakukan oleh Lusiana & Nugroho (2023), terkait dengan Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian hanya menggunakan 6 variabel yang tersedia, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi JMO pada

variabel *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi penerimaan teknologi, seperti faktor psikologis dan kultural, tidak dimasukkan dalam analisis. Hal ini dapat membatasi pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi JMO.

Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yang diperkenalkan oleh Venkatesh pada tahun 2003, telah menjadi pendekatan yang luas digunakan dalam penelitian perilaku pengguna teknologi. UTAUT mengidentifikasi variabel independen seperti *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*, serta variabel kontrol seperti *age*, *experience*, *gender*, *income*, *education*, *voluntariness of use*. Studi menggunakan UTAUT menunjukkan bahwa variabel seperti *Performance Expectancy (PE)* dan *Behavioral Intention (BI)* merupakan prediktor yang kuat untuk niat penggunaan layanan *e-government* (Williams et al., 2015). Pengembangan UTAUT menjadi UTAUT2 pada tahun 2012 memperluas model dengan memasukkan variabel seperti *Hedonic Motivation (HM)*, *Price Value (PV)* and *Habit (HA)* (Venkatesh et al., 2012).

Studi ini bertujuan untuk menyusun model berdasarkan pendekatan UTAUT2 guna memahami lebih dalam niat penggunaan layanan *e-government*. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel UTAUT2 seperti *Performance Expectancy*, *Hedonic Motivation* dan *Habit* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam berbagai konteks teknologi (Hew et al., 2015). *Price Value (PV)* dan *Hedonic Motivation (HM)* dihilangkan karena biasanya digunakan untuk kegiatan bisnis sedangkan layanan *e-government* ditujukan untuk kegiatan layanan publik (Hew et al., 2015).

Ada dua jenis kepercayaan yang berpengaruh terhadap niat penggunaan layanan *e-government* di Yordania (Abu-Shanab, 2014). Kepercayaan terhadap internet (*Trust in internet*) dan kepercayaan terhadap pemerintah (*trust in e-*

government) menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk memulai menggunakan layanan *e-government* (Choi et al., 2016).

Jumlah penggunaan aplikasi JMO yang belum signifikan mengindikasikan bahwa penerimaan peserta terhadap digitalisasi layanan jaminan sosial merupakan hal yang menarik untuk dibahas lebih lanjut. Fenomena ini membuat penulis menilai perlu untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi dalam evaluasi penggunaan aplikasi JMO khususnya di wilayah Jakarta. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk menguji lebih lanjut dan lebih mendetail dengan mengambil penelitian berjudul “Evaluasi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dengan Model UTAUT2 pada Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Kota Jakarta”. Namun menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan penelitian di *government*, dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan variabel independen *Hedonic Motivation dan Price Value*. Selain itu menambahkan variabel independen kepercayaan terhadap layanan pemerintah (*trust in e-government*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang beserta permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar tingkat variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Habit, Trust in e-Government*) dalam evaluasi pengguna aplikasi JMO di Jakarta?
- 2) Seberapa besar pengaruh terhadap variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Habit, Trust in e-Government*) terhadap variabel dependen (*behavioural intention dan use behavior*) dalam evaluasi pengguna aplikasi JMO di Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian di atas, maka Penelitian ini dilakukandengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Habit, Trust in e-Government*) dalam evaluasi pengguna aplikasi JMO di Jakarta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Habit, Trust in e-Government*) terhadap variabel dependen (*behavioural intention dan use behavior*) dalam evaluasi pengguna aplikasi JMO di Jakarta.

2.1 Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan output dan kontribusi teoritis dalammenambah pemahaman tentang evaluasi aplikasi *e-Government* menggunakan model UTAUT2 serta dampaknya pada peningkatan penggunaan aplikasi oleh pengguna khususnya di di bidang sosial ketenagakerjaan.

1.5.2. Aspek Praktis

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat bermanfaat bagi para pengguna Jaminan Sosial Ketenagakerjaan khususnya yang masih terkendala seputar penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile di Kota Jakarta dan juga dapat menjadi saran bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam mengembangkan aplikasi Jamsostek Mobile sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna.

2.2 Sistematika Penulisan

Penyusunan studi ini memakai sistematika yang terbagi dalam uraian lima bab sebagaimana berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran umum dari permasalahan yang akan diteliti dan dibahas. Bab ini berisi siapa objek penelitian yang akan diteliti, hal-hal apa yang melatar belakangi peneliti dalam membuat penelitian ini, apa saja rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan dari penelitian, dan manfaat teoritis serta manfaat praktis yang akan didapat dari penelitian ini.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Adapun berikutnya terdiri dari teori umum serta teori khusus, dilengkapi daftar da rangkuman pembahasan studi terdahulu. Kemudian dilanjutkan melalui pembahasa kerangka pemikiran yang ditutup melalui hipotesis studi.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode-metode penelitian yang seperti apa dan bagaimana pengukurannya akan dilakukan dalam penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, mulai dari bagaimana penelitian dilakukan, proses penyebaran kuisisioner kepada responden, dan perhitungan data hingga menghasilkan data dari perhitungan tersebut. Hasil dari bab ini merupakan prioritas variabelvariabel hasil analisis faktor digital transformasi.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dilakukan pembahasan simpulan serta saran dimana terdiri dari jawaban pada pertanyaan studi, yang juga memuat saran-saran berkenaan dengan faedah studi.