

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor bisnis maupun pemerintahan. Penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi waktu, efektivitas proses kerja, serta kualitas pelayanan, sehingga menjadi kebutuhan bagi organisasi dalam menghadapi perkembangan zaman [1]. Selain sektor bisnis, perkembangan TIK juga mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan publik berbasis digital melalui penerapan *electronic government (e-government)*. Penerapan *e-government* bertujuan meningkatkan transparansi, efektivitas, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik tanpa dibatasi ruang dan waktu [2], [3].

Salah satu bentuk implementasi *e-government* di Indonesia adalah digitalisasi layanan jaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)[4]. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, BPJS terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia [5]. Dalam mendukung transformasi digital tersebut, BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan aplikasi Jamsostek *Mobile (JMO)* sebagai media pelayanan digital yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan, seperti pengecekan saldo JHT, pengajuan klaim, pembaruan data peserta, hingga penyampaian informasi program BPJS Ketenagakerjaan secara daring.

Sejak diluncurkan pada 19 Februari 2018, aplikasi JMO telah diunduh lebih dari 10 juta kali melalui *Google Play Store* dan *App Store*. Tingginya jumlah unduhan ini menunjukkan bahwa JMO telah diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat sebagai media pelayanan digital BPJS Ketenagakerjaan, sekaligus menegaskan peran penting aplikasi ini dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Namun, evaluasi awal terhadap respons pengguna pada kedua *platform* tersebut memperlihatkan adanya

ketidakkonsistenan antara tingginya penilaian pengguna dan berbagai kendala yang masih dilaporkan. *JMO Mobile* memperoleh rating rata-rata 4,8 dari 5,0 pada *Google Play Store* berdasarkan dari 12.000 ulasan, sedangkan pada *Apple App Store* memperoleh rating 2,0 dari 5,0 berdasarkan lebih dari 400 ulasan. Selisih tersebut menunjukkan bahwa indikator popularitas, seperti jumlah unduhan maupun rating pengguna, belum sepenuhnya mampu menjelaskan keberhasilan suatu sistem informasi secara komprehensif.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai pengalaman pengguna *JMO*, dilakukan analisis terhadap 12.441 ulasan yang berhasil dikumpulkan dari *Google Play Store* dan *Apple App Store*. Hasil analisis menunjukkan bahwa 69,99% ulasan bersifat positif, 25,5% negatif, dan 4,94% Netral. Meskipun proporsi ulasan negatif relatif kecil, keluhan yang disampaikan bersifat berulang dan berkaitan dengan fungsi inti aplikasi, antara lain kendala mengakses atau menggunakan aplikasi (625 ulasan), kesulitan *Login* (501 ulasan), kendala setelah pembaruan aplikasi atau *Update* (582 ulasan), serta laporan mengenai *bug* dan *error*[6]. Rekapitulasi distribusi sentimen, kategori keluhan, serta contoh ulasan pengguna disajikan lengkap pada Lampiran 7. Keluhan-keluhan tersebut secara konseptual menunjukkan adanya permasalahan dalam aspek kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi *JMO*, terutama karena kesulitan *login* serta kendala aplikasi yang tidak dapat digunakan atau mengalami *error* ditemukan pada kedua *Platform*. Meskipun ulasan pengguna pada kedua *platform* juga menunjukkan besarnya pengalaman positif, masih ditemukannya permasalahan yang berulang pada kedua *platform* yang menunjukkan bahwa terdapat aspek penggunaan *JMO* yang masih perlu diperhatikan. Kondisi tersebut menjadi titik tolak urgensi penelitian ini, karena permasalahan dalam kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna, yang selanjutnya dapat berperan dalam menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi *JMO*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara empiris untuk mengetahui niat penggunaan berkelanjutan berdasarkan pengguna pada aplikasi *JMO Mobile*.

Fenomena ini menggambarkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap layanan digital yang cepat, mudah, dan andal belum sepenuhnya terpenuhi bagi

sebagian pengguna. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam konteks teori *DeLone & McLean*, situasi ini mengindikasikan adanya potensi masalah pada *aspek system quality, information quality, dan service quality* yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Sementara itu, model UTAUT menjelaskan bahwa kepuasan serta persepsi terhadap kemudahan dan kinerja sistem berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi.

Penelitian [6], yang menganalisis 5.000 ulasan JMO pada periode September 2018 hingga Februari 2023 menggunakan metode Naive Bayes, menemukan bahwa ulasan negatif (3.528 ulasan) mendominasi dibandingkan ulasan positif (1.472 ulasan), atau setara dengan proporsi negatif sekitar 70,6%. Sementara itu, penelitian [7] turut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna JMO dari waktu ke waktu tetap diiringi oleh berbagai keluhan terkait performa aplikasi dan fitur yang belum berfungsi optimal. Bila dibandingkan dengan data terbaru yang dikumpulkan, terlihat adanya pergeseran proporsi sentimen dari dominan negatif (2018-2023) menjadi dominan positif pada periode yang lebih baru. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan kemungkinan telah melakukan berbagai perbaikan pada aplikasi JMO seiring waktu. Meskipun demikian, proporsi ulasan negatif yang masih mencapai lebih dari tiga ribu ulasan (25,05%) menunjukkan bahwa sejumlah permasalahan pada kualitas sistem dan layanan tetap ada dan belum sepenuhnya terselesaikan, sehingga pengalaman pengguna terhadap aplikasi JMO masih penting untuk dievaluasi lebih lanjut. Meskipun penelitian terdahulu telah memberikan gambaran mengenai sentimen, keluhan, dan permasalahan yang dialami pengguna JMO, penelitian tersebut masih berfokus pada identifikasi kecenderungan sentimen serta permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi. Hasil analisis tersebut belum secara khusus menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan bagaimana kepuasan tersebut berperan dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi JMO. Padahal, perubahan kondisi sentimen pengguna dari waktu ke waktu serta masih ditemukannya keluhan terkait kualitas dan kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna

JMO masih perlu dikaji dari perspektif keberhasilan dan penerimaan sistem informasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang tidak hanya mengidentifikasi permasalahan berdasarkan ulasan pengguna, tetapi juga menguji secara empiris hubungan antara persepsi pengguna, kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan niat penggunaan berkelanjutan.

Penelitian [6] membahas kepuasan tetapi dengan pendekatan kualitatif dan berfokus pada strategi penanganan pengaduan. Penelitian [7] membahas sentimen pengguna dengan metode Naive Bayes. Namun, keduanya belum menguji secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dengan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO. Berdasarkan gap tersebut, skripsi ini dilakukan untuk mengevaluasi niat penggunaan berkelanjutan pengguna aplikasi JMO berdasarkan kepuasan pengguna. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan model modifikasi yang mengintegrasikan konstruk terpilih dari model UTAUT dan DeLone & McLean. Konstruk *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* diadopsi dari UTAUT untuk merepresentasikan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction* diadopsi dari *DeLone & McLean* untuk merepresentasikan kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna. Dalam model penelitian ini, *User Satisfaction* ditempatkan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan faktor-faktor tersebut dengan *Continuance Intention*. Pemilihan konstruk dilakukan berdasarkan relevansinya dengan permasalahan dan tujuan penelitian, sehingga model yang digunakan tidak mengadopsi seluruh konstruk dari kedua model tersebut.

Model UTAUT memiliki empat faktor penentu, yaitu *Performance Expectancy*, yang mengukur manfaat yang dirasakan, *Effort Expectancy* yang mengukur kemudahan penggunaan sistem, *Social Influence* yang mengukur sejauh mana seseorang dapat terpengaruh orang lain untuk menggunakan suatu Teknologi, dan *Facilitating Conditions* yang mengukur dukungan infrastruktur yang ada dalam penggunaan Teknologi Informasi[3]. Namun, skripsi ini hanya mengadopsi konstruk *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* karena kedua konstruk tersebut dinilai paling relevan untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi JMO yang berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Model ini cocok untuk memahami alasan yang mendasari penerimaan JMO *Mobile* oleh pengguna. Model UTAUT digunakan untuk menggambarkan penerimaan sebuah sistem informasi oleh penggunanya. Model UTAUT unggul dalam menganalisis bagaimana pengguna memandang teknologi dan pengaruhnya terhadap lingkungan. Model UTAUT dapat secara akurat mengukur perilaku pengguna dan kemauan adopsi.

Selain menggunakan model UTAUT, skripsi ini juga mengadopsi konstruk dari model *DeLone & McLean Information Systems Success Model*(2003). Tujuan utama penelitian *DeLone & McLean* adalah untuk menyatukan penelitian terdahulu terkait kepuasan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan sistem informasi menjadi sebuah pengetahuan yang lebih koheren serta menyediakan panduan bagi pengembang selanjutnya di masa mendatang[8]. Untuk mengukur kesuksesannya ditentukan berdasarkan enam faktor pengukuran, yaitu *System Quality*, *Information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. *System quality* merupakan keseluruhan kinerja suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna. *Information quality* merupakan keluaran dari sistem informasi berupa informasi yang akan digunakan pengguna[5] *Service quality* merupakan tingkat perbedaan antara harapan normatif pengguna dan persepsi dari organisasi dan personil teknologi informasi. *User satisfaction* merupakan tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. *Net benefits* merupakan sejauh mana sistem informasi membantu keberhasilan individu, kelompok atau organisasi [4]. Namun, skripsi ini hanya mengadopsi konstruk *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction* karena keempat konstruk tersebut dinilai paling relevan untuk menjelaskan kepuasan pengguna serta niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi JMO.

Berdasarkan uraian tersebut, skripsi ini menggunakan model modifikasi yang mengintegrasikan konstruk terpilih dari model UTAUT dan DeLone & McLean untuk mengevaluasi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO. *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* diadopsi dari UTAUT untuk merepresentasikan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* diadopsi dari *DeLone & McLean* untuk merepresentasikan kualitas sistem, informasi, dan

layanan yang dirasakan pengguna. Selanjutnya, *User Satisfaction* ditempatkan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan faktor-faktor tersebut dengan *Continuance Intention*. Dengan model tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjelaskan peran kepuasan dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam penerapan model *UTAUT* dan *DeLone & McLean* yang dimodifikasi pada konteks layanan publik digital, serta memberikan masukan praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan pengalaman pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan selanjutnya dirumuskan menjadi pertanyaan pokok berikut: “Bagaimanakah evaluasi terhadap kecenderungan pemakaian berkelanjutan *JMO Mobile* apabila ditinjau melalui kepuasan pengguna dengan mengintegrasikan model *UTAUT* dan *DeLone & McLean*?”

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang pembahasan tidak berkembang di luar fokus kajian, cakupan analisis ditentukan melalui ketentuan berikut:

1. Partisipan merupakan pemakai JMO yang tercatat sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Indonesia.
2. Sistem yang menjadi objek evaluasi ialah aplikasi *JMO Mobile*.
3. Analisis berfokus pada berbagai unsur yang mendasari keputusan mempertahankan penggunaan *Jamsostek Mobile* melalui penggabungan *UTAUT* dan *DeLone & McLean*, dengan kepuasan sebagai dasar evaluasi.

1.4 Tujuan

Kajian ini diarahkan untuk menilai kecenderungan pengguna dalam meneruskan pemanfaatan *JMO Mobile* dengan melihat kepuasan melalui integrasi kerangka *UTAUT* dan *DeLone & McLean*.

1.5 Manfaat

Kegunaan yang diharapkan dari pelaksanaan kajian ini meliputi:

1. Menyediakan bahan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan standar pelayanan JMO *Mobile*.
2. Menghasilkan dasar evaluatif agar pengoperasian aplikasi menjadi lebih tepat guna, hemat sumber daya, serta selaras dengan kebutuhan pengguna.
3. Memperkaya referensi akademik tentang pemanfaatan UTAUT dan *DeLone & McLean* untuk menilai sistem informasi pada lingkungan pelayanan masyarakat.

1.6 Relevansi SI



Gambar 1.3 Kerangka Pendekatan dalam Manajemen Sistem Informasi

Sistem informasi menyatukan kegiatan pemrosesan transaksi dengan kebutuhan pengelolaan dan arah strategis organisasi agar data yang dibutuhkan pihak internal maupun eksternal dapat diperoleh[9]. Keberadaan manusia menjadi unsur penting karena interaksi pengguna dengan teknologi menghasilkan data yang mendukung penyusunan keputusan. Bidang sistem informasi mempunyai karakter multidisipliner dan memanfaatkan beragam teori untuk memahami persoalan maupun merancang solusi. Sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 1.3, pendekatan di dalamnya secara umum dapat dikelompokkan menjadi ranah teknis dan ranah perilaku. Sistem informasi juga bersifat sosioteknik. Dengan demikian, keberhasilannya tidak semata-mata bergantung pada perangkat keras atau aplikasi, tetapi turut memerlukan pengelolaan organisasi, sumber daya finansial, serta kemampuan manusia[10].

Laudon mengelompokkan pembahasan sistem informasi ke dalam pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Pendekatan teknis menelaah sistem melalui model kuantitatif dan kemampuan teknologi. Ilmu komputer, ilmu manajemen, serta riset operasi termasuk ke dalam kelompok tersebut. Sebaliknya, pendekatan perilaku menitikberatkan perhatian pada reaksi individu, kebijakan pengelolaan, struktur organisasi, dan tindakan pengguna ketika berinteraksi dengan teknologi. Berdasarkan pembagian tersebut, kajian JMO Mobile berada dalam pendekatan perilaku karena penilaian difokuskan pada pengalaman dan respons pemakai dengan menggunakan kerangka keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean.

1.7 Sistematika Penulisan

Naskah skripsi ini dibagi menjadi lima bagian pokok, yakni Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metodologi Kajian, Hasil dan Pembahasan, serta Kesimpulan dan Saran. Ringkasan muatan setiap bagian diberikan pada uraian berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pembuka menjelaskan latar persoalan, pertanyaan penelitian, batas pembahasan, target yang hendak dicapai, manfaat penelitian, hubungannya dengan disiplin Sistem Informasi, dan organisasi keseluruhan naskah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menyajikan landasan konseptual untuk menopang analisis sekaligus merangkum penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian metodologi menerangkan rangkaian pelaksanaan kajian, proses perumusan permasalahan, penyusunan kerangka konseptual,

pengembangan instrumen, perumusan hipotesis, pengumpulan data, serta teknik pengolahannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat hasil analisis deskriptif maupun inferensial, keluaran pengujian model, pemeriksaan hipotesis, dan interpretasi atas temuan yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian penutup merangkum jawaban atas tujuan penelitian dan menyampaikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan seluruh rujukan ilmiah yang digunakan dalam penyusunan naskah.

LAMPIRAN

Bagian lampiran berisi data, dokumen pendukung, instrumen, dan ilustrasi yang melengkapi pelaksanaan kajian.