



## **Efektivitas Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto**

**<sup>1</sup>Naura Husnina Athifanita Putri, <sup>2</sup>Maharani Ikaningtyas**

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: <sup>1</sup>21042010319@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>maharani.i.adbis@upnjatim.ac.id

### **Abstrak**

Jaminan sosial merupakan salah satu hak yang akan didapatkan oleh setiap warga negara Indonesia. Seperti pada salah satu penjamin sosial ketenagakerjaan yaitu BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki beberapa program untuk pesertanya. Dengan teknologi yang terus berkembang, BPJS Ketenagakerjaan meningkatkan pelayanannya dengan peluncuran aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dibuat khusus untuk para pesertanya. Penelitian ini membahas efektivitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan, melibatkan wawancara dan analisis mendalam. Hasilnya mengungkap nilai indikator efektivitas menggunakan aplikasi terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat dibandingkan melakukan pencairan saldo secara manual. Namun, evaluasi peningkatan pelayanan ini masih terdapat beberapa kekurangan yang berusaha diadakan solusi oleh BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto sendiri. Kesimpulannya, BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto menerapkan pendekatan holistik yang berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat layanan online dan meningkatkan layanan peserta.

**Kata Kunci :** Efektivitas, JMO, BPJS Ketenagakerjaan

### **Abstract**

*Social security is one of the rights that every Indonesian citizen will get. As in one of the social guarantors of employment, namely BPJS Employment, which has several programs for its participants. With technology continuing to develop, BPJS Employment is improving its services by launching the Jamsostek Mobile (JMO) application which was created specifically for its participants. This research discusses the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application in disbursing Old Age Security (JHT) balances, especially at BPJS Employment Mojokerto. Qualitative descriptive research methods were used, involving interviews and in-depth analysis. The results reveal that the effectiveness indicator value of using the application is proven to have a series of stages that are easier and faster than disbursing balances manually. However, in the evaluation of this service improvement there are still several shortcomings which BPJS Employment Mojokerto itself is trying to find solutions for. In conclusion, BPJS Employment Mojokerto implemented a holistic approach which succeeded in increasing public awareness of online services and improving participant services.*

**Keyword :** Effectiveness, JMO, BPJS Employment

## **PENDAHULUAN**

Jaminan sosial merupakan salah satu hak yang akan didapatkan oleh setiap warga negara Indonesia. Jaminan Sosial Nasional (JSN) adalah salah satu bentuk perlindungan sosial yang diadakan oleh negara untuk menjamin kebutuhan dasar seluruh rakyat Indonesia. Jaminan sosial sendiri terdiri dari badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan dan badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan. Sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 mengenai optimalisasi pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan menginstruksikan agar seluruh pekerja baik penerima upah maupun bukan penerima upah termasuk pegawai pemerintah dengan status Non Aparatur Sipil Negara, dan Penyelenggara pemilu di wilayahnya merupakan peserta aktif dalam Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Badan penyelenggara jaminan

ketenagakerjaan bukan hanya untuk mencari keuntungan semata, melainkan mengelola dana iuran dengan hasil pengembalian pengembangan dikembalikan semuanya kepada peserta berupa manfaat pasti yang akan didapatkan oleh mereka sebagai peserta.

Pada tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek (Persero) resmi bertransformasi menjadi PT BPJS Ketenagakerjaan, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 yang menyatakan BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memiliki tanggung jawab secara langsung kepada presiden yang dimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya 6 bulan. BPJS ketenagakerjaan menghimpun dana milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial seperti beberapa program yang dimilikinya yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Karena semakin banyaknya pembaruan teknologi, BPJS Ketenagakerjaan memudahkan para pesertanya dengan meluncurkan aplikasi milik mereka yaitu Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk mereka yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, kegunaan aplikasi ini sendiri untuk membantu peserta dalam berbagai hal yang terkait dengan kepesertaan mereka di BPJSTK seperti cetak kartu digital apabila kehilangan kartu fisiknya, cek jaminan apa saja yang terikat dengan kepesertaan mereka, membantu melakukan pembayaran setiap bulannya, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT tiap tahunnya, serta melakukan pengajuan klaim JHT. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO yang dibuat guna mengurangi rasa khawatir peserta tanpa datang jauh-jauh ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan, terutama bagi mereka ingin klaim JHT. Apabila peserta memiliki saldo JHT dibawah 10 juta, cukup dengan JMO mereka dapat klaim dimanapun dan pada hari itu juga saldo JHT akan dicairkan paling lambat dalam satu hari kerja. Pencairan JHT dengan aplikasi JMO ini memang terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat, dengan hanya melakukan pencairan dimanapun dan kapanpun melalui smartphone tanpa perlu datang ke kantor cabang serta melakukan antri dan proses registrasi lainnya merupakan solusi terbaik yang dapat diberikan BPJSTK untuk para pesertanya.

Munculnya kemajuan teknologi ini juga tentu saja tidak meninggalkan beberapa kendala yang umumnya dapat ditemukan disetiap pembaruan teknologi, sehubungan dengan hal tersebut penulis melakukan penelitian yang berjudul “ Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto “ dengan tujuan mengetahui apakah penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto untuk ini sudah mencapai efektif dalam penggunaannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengilustrasikan dengan detail isu yang sedang diselidiki. Menurut Purba et al., (2021) penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status terakhir subjek penelitian, yang merupakan metode penelitian faktual tentang status sekelompok orang, suatu objek, suatu keadaan, sistem pemikiran atau peristiwa dalam saat ini. dengan interpretasi yang benar. Metode purposive sampling diterapkan dalam penelitian ini untuk memilih informan. Teknik purposive sampling menurut Sugiyono (2018) digunakan untuk memilih sampel berdasarkan pertimbangan khusus, seperti keterampilan maupun posisi penting seseorang dalam konteks yang sedang diselidiki penulis. Informan dipilih karena memiliki informasi yang paling relevan dengan topik penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara tepat dengan mempertimbangkan beberapa faktor, termasuk keterlibatan secara langsung dan pemahaman informan terhadap masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode

deskriptif kualitatif, yang memiliki tujuan dalam memberikan gambaran mendalam tentang masalah yang sedang diteliti. Hasil dari penelitian ini lebih menekankan pada pemaknaan daripada melakukan generalisasi.

Penting untuk memiliki pemahaman yang kuat terkait teknik pengumpulan data dalam penelitian, sebagaimana dengan tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data yang akurat dan berkualitas tinggi. Tanpa pengetahuan yang memadai mengenai teknik-teknik pengumpulan data yang sesuai, peneliti mungkin kesulitan dalam memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan di lingkungan secara langsung dengan memanfaatkan sumber data utama serta teknik seperti observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan penggunaan dokumentasi. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif perlu memiliki beragam metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari sumber yang beragam dan membutuhkan waktu yang signifikan untuk proses pengumpulan data. Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap respon yang diberikan oleh informan. Proses analisis data dilakukan melalui dua tahap, yakni penyajian data dan reduksi data. Pada tahap penyajian data, informasi dari wawancara disajikan secara terstruktur dan teratur dalam format naratif. Sedangkan pada tahap reduksi data, peneliti mencatat dan mengidentifikasi informasi yang relevan, fokus pada kebutuhan, serta menemukan pola atau tema khusus. Hal ini dilakukan untuk mengurangi jumlah data dan memberikan gambaran yang lebih terfokus.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencairan JHT bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan efisiensi waktu yang lebih tinggi dibandingkan harus datang ke kantor dan mengurus pencairan JHT secara manual, karena penggunaan aplikasi JMO terbukti lebih efektif dalam melakukan tahapan-tahapan terhadap pelayanan masyarakat tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga seperti yang terjadi pada pengurusan administratif pelayanan masyarakat secara formal.

Berdasarkan pendapat dari Siagian yang dikutip oleh Ali et al. (2019) efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai kata efek, pengaruh, akibat atau membawa hasil. jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya, efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Sondang yang dikutip oleh Lutfi (2019) mengatakan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian terhadap nilai indikator efektivitas mengenai penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat dibandingkan melakukan pencairan saldo secara manual, yaitu melalui *customer service*. Pada saat ini masyarakat Indonesia telah memasuki era teknologi dengan internet dan smartphone sebagai kebutuhan masyarakat, menimbang hal tersebut adaptasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sebagai langkah pencairan JHT menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile di Mojokerto dapat diterima dengan mudah. Masyarakat Indonesia saat ini cenderung lebih menyukai kemudahan yang ditawarkan berbagai pelayanan publik secara online karena dapat dilakukan dengan cepat dan bisa diakses dengan mudah dimana saja dan kapan saja.

Kelebihan yang ditawarkan oleh penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT adalah proses klaim yang tidak perlu melakukan unggah dokumen sehingga pada peserta BPJS hanya melewati beberapa tahap pengisian data pada aplikasi seperti NIK, KPJ, verifikasi biometrik wajah, nomor rekening, kontak darurat, dan informasi lain mengenai data diri. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan pihak BPJS agar peserta BPJS tidak kesulitan untuk membuat dokumen-dokumen yang mungkin dapat menjadi kendala saat berlangsungnya proses pencairan. Sedangkan untuk upaya keamanan, klaim JHT dilakukan dengan verifikasi wajah. Langkah ini dilakukan untuk memastikan identitas peserta BPJS yang ingin mencairkan saldo JHT. Namun, dalam setiap pembaruan tentunya diiringi dengan munculnya berbagai kendala yang dihadapi peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi JMO untuk mencairkan JHT. Kendala pertama adalah karena keterbatasan sinyal dan masih ada masyarakat yang tidak memiliki smartphone. Hal ini menyebabkan masyarakat belum mampu beralih ke layanan daring yang diberlakukan. Sama halnya dengan daerah lain, Mojokerto juga memiliki daerah-daerah terpencil yang memiliki keterbatasan sinyal. Dimana, masyarakat Mojokerto memiliki tingkat perekonomian yang berbeda-beda, tak terkecuali masyarakat tidak mampu yang masih belum mampu untuk membeli smartphone.

Permasalahan ini perlu diperhatikan karena kesetaraan dan keadilan dalam mendapatkan layanan publik berikut dengan kemudahan-kemudahannya harus terjadi secara merata. Dalam menanggulangi permasalahan tersebut, pihak BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto menyediakan wifi pada kantor cabang untuk mengakses aplikasi dengan bantuan petugas melalui penyediaan wifi ini. Selain itu, kendala terkait internet berupa error pada aplikasi merupakan tugas dari petugas BPJS untuk menghadirkan perbaikan layanan aplikasi agar kendala dapat ditanggulangi. Pada permasalahan atas tidak adanya smartphone untuk mengakses aplikasi JMO, BPJS Mojokerto menyediakan HP kantor untuk membantu peserta yang memiliki kendala ini, tentu dengan adanya bantuan dari petugas mengoperasikan HP tersebut. Permasalahan lainnya adalah kegagalan update data dan biometrik pada aplikasi JMO dan masalah teknis berupa permasalahan kartu digital yang tidak muncul pada aplikasi JMO ataupun kegagalan pengkinian data dan kegagalan akses yang biasanya terjadi pada aplikasi. Solusi untuk mengatasi hal tersebut, adalah peserta BPJS diharuskan mendatangi cabang atau perusahaan BPJS, dikarenakan ini menjadi kendala yang seharusnya dapat diatasi melalui optimalisasi regulasi dari pihak BPJS agar tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai hal tersebut.

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT telah berjalan efektif, namun terdapat beberapa permasalahan yang masih sering terjadi. Meskipun terdapat beberapa permasalahan, pihak BPJS memberikan solusi yang ditawarkan sehingga diharapkan dapat meminimalisir beberapa permasalahan yang terjadi. Solusi yang ditawarkan diharapkan agar kedepannya pihak BPJS dapat meningkatkan efektivitas aplikasi JMO terhadap pencairan JHT di BPJS Kantor Cabang Mojokerto.

## KESIMPULAN

Nilai indikator efektivitas pada penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dengan nominal saldo dibawah 10 juta terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan pencairan secara manual melalui *customer service*. BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto menerapkan pendekatan holistik yang berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat layanan *online* dan meningkatkan layanan peserta. Pada era yang semakin maju, masyarakat Indonesia cenderung lebih menyukai kemudahan yang ditawarkan berbagai pelayanan publik secara online, karena dapat dilakukan dengan cepat dan bisa diakses dengan mudah dimana saja dan kapan saja. Aplikasi JMO mampu melakukan tahapan-tahapan yang lebih sederhana dalam pelayanan masyarakat tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga seperti yang terjadi pada pengurusan administratif pelayanan masyarakat secara formal. Selain menunjang dalam proses pencairan JHT, aplikasi JMO



diperuntukkan bagi mereka yang memiliki kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, karena dapat membantu untuk berbagai hal seperti seperti, cetak kartu digital apabila kehilangan kartu fisiknya, cek jaminan apa saja yang terikat dengan kepesertaan, membantu melakukan pembayaran setiap bulan, cek saldo JHT, dan cek rincian iuran JHT tiap tahun.

Atas kemajuan teknologi saat ini, tentunya masih terdapat beberapa aspek yang masih tertinggal. Keteringgalan yang dimaksud seperti adanya kendala yang ditimbulkan dari pembaruan teknologi, baik itu dari adanya kalangan masyarakat yang tidak dapat mengikuti era yang semakin canggih ataupun kendala dari teknologinya sendiri. Dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan oleh aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya. Dimulai dari kendala yang terjadi karena masyarakatnya sendiri, hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki smartphone. Lalu seperti pada daerah lain, Mojokerto juga memiliki daerah-daerah terpencil yang memiliki keterbatasan sinyal. Lalu untuk kendala yang disebabkan oleh aplikasinya sendiri adalah sering terjadi gagalnya verifikasi biometrik wajah saat melakukan pencairan JHT masalah teknis berupa permasalahan kartu digital yang tidak muncul pada aplikasi JMO ataupun kegagalan pengkinian data dan kegagalan akses yang biasanya terjadi pada aplikasi. BPJS Ketenagakerjaan tentunya tidak hanya diam saat menghadapi beberapa kendala ini, mereka memberi solusi sebagaimana slogan pelayanan prima yang dimilikinya. Hal ini dibuktikan dengan disediakannya wifi dalam kantor cabang untuk diakses peserta, lalu juga disediakannya handphone kantor yang dapat digunakan peserta untuk akses aplikasi dengan bantuan petugas. Lalu untuk beberapa kendala yang terjadi karena aplikasi, pihak BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto menyediakan pembantuan langsung oleh petugas di kantor cabang.

#### **SARAN**

Dalam meningkatkan efektivitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), diharapkan BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto dapat mempertimbangkan beberapa saran, pertama yaitu memperluas penyuluhan JMO dengan dilakukan ke perusahaan kerja sama maupun pada peserta bukan penerima upah mengenai kemudahan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) baik untuk pencairan saldo JHT maupun cek saldo JHT dan cek iuran RSJHT, kedua yaitu memperluas kolaborasi dengan komunitas dengan melakukan lebih banyak kemitraan dengan komunitas lokal dan institusi pendidikan akan membantu mencapai *audiens* yang lebih luas dan membantu memperkuat hubungan dengan masyarakat, ketiga adalah meningkatkan kemudahan akses layanan aplikasi, terus memperbaiki layanan dengan peningkatan kapasitas setiap bulannya akan lebih memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan, lalu keempat adalah melakukan evaluasi terus-menerus, dengan evaluasi rutin terhadap pelayanan melalui aplikasi JMO untuk memastikan efektivitas dalam berlangsungnya kemudahan tersebut sudah tercapai.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang telah diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto. Serta penyusunan laporan ini tak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari pihak terkait. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Acep Samsudin.,S,Sos.,MM.,MA selaku koordinator program studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, Ibu Maharani Ikaningtyas, S.E.,M.AB selaku dosen pembimbing yang membantu penyusunan laporan magang ini, Bapak Agus Ismantoro selaku pembimbing magang penulis di lapangan, dan seluruh Ibu dan Bapak divisi pelayanan, pemasaran, kepesertaan dan bagian umum di BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto.



---

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta
- A Purba, R. (2021). Media dan Teknologi Pembelajaran. Jakarta: Yayasan kita menulis
- Abdullah, J. (2018). Bentuk-Bentuk Jaminan Sosial dan Manfaatnya bagi Tenaga Kerja dalam Hukum Ketenagakerjaan Indonesia. *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam* Vol. 9, No.1, 122 - 135.
- Luthfi, M. (2019). Efektifitas Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga (Studi Kasus di Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah KBB). *Jurnal Community Education*, Vol. 2, No. 1, 81 - 89.
- Ali, M. Awaluddin, M. Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7 No. 1 , 2 - 12.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- Undang – Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang – Undang No.24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Inpres Nomor 2 Tahun 2021 yang menyatakan optimalisasi program jaminan sosial ketenagakerjaan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1977 tentang Asuransi Sosial Tenaga Kerja
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan