

Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya

¹Soniya Auliya Sabilah Hakiki, ²Acep Samsudin

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 2, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia
e-mail : ¹21042010023@student.upnjatim.ac.id, ²Acep.samsudin.abdis@upnjatim.ac.id

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan berupaya melakukan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada pesertanya, dimana hal tersebut dibuktikan dengan adanya aplikasi JMO. Peneliti ini bertujuan untuk melihat bagaimana penggunaan aplikasi JMO pada program Jaminan Hari Tua (JHT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya. M Riset ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada riset ini melalui pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JMO memberikan dampak positif dalam kualitas pelayanan program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan akses informasi dan pelayanan bagi peserta, efisiensi waktu dalam proses pengajuan klaim, dan peningkatan kepuasan peserta. *Kata*

Kata Kunci : JMO, JHT, Kualitas Pelayanan, Peningkatan kepuasan peserta, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya.

Abstract

BPJS Ketenagakerjaan seeks to make innovations to improve the quality of service to its participants, which is evidenced by the JMO application. This researcher aims to see how the use of the JMO application in the Old Age Security (JHT) program to improve service quality at the BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Surabaya Branch. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques in this research through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the JMO application had a positive impact on the quality of the JHT program service at BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Branch. This can be seen from the ease of access to information and services for participants, time efficiency in the process of submitting claims, and increasing participant satisfaction.

Keywords : JMO, JHT, Service Quality, Increased participant satisfaction, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Surabaya Branch.

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan pada dasarnya adalah entitas lembaga penyelenggara jaminan sosial yang didirikan oleh pemerintah Indonesia yang mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan jaminan sosial kepada seluruh pekerja di tanah air. Keikutsertaan dalam BPJS Ketenagakerjaan bersifat wajib bagi seluruh pekerja di Indonesia, termasuk pekerja formal dan informal. Pekerja formal harus didaftarkan oleh pemberi kerja, sedangkan pekerja informal dapat mendaftarkan diri secara mandiri. (Nur Rohmi Aida, 2023).

Pada tahun 2021 dirilis aplikasi JMO singkatan dari aplikasi jamsostek mobile. Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) merupakan sebagai pengganti aplikasi BPJSTKU. Aplikasi JMO adalah aplikasi yang mempunyai fitur sangat lengkap dari aplikasi sebelumnya. Aplikasi ini tersedia informasi mengenai program dan beragam fitur lain. Melalui aplikasi JMO, peserta dapat melihat

saldo JHT, mengajukan klaim JHT, mengubah data kepesertaan, dan mendapatkan informasi terkait program JHT. (Nur Rohmi Aida, 2021).

Program JHT merupakan salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki manfaat santunan dana bagi peserta yang berhenti bekerja atau mencapai usia pensiun. Program ini diharapkan menjadi jaminan sosial bagi para pekerja di seluruh Indonesia supaya dapat hidup sejahtera di masa yang akan datang.

Pelayanan merupakan yang dilaksanakan oleh satu pihak dengan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan peserta. Aktivitas ini dapat bersifat berwujud (barang) maupun tidak berwujud (jasa). Selain itu, Tingkatan kepuasan tersebut dapat dirasakan oleh pelaku yang melayani dan pengguna yang dilayani. Terletak pada kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi harapan pengguna (Vanya Karunia Mulia Putri, 2023)

Oleh sebab itu, harus ada riset yang mendorong, maka dalam penelitian ini penulis memilih judul: “Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya.” Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pemanfaatan aplikasi JMO berdampak pada kualitas pelayanan program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya melalui cek saldo JHT maupun klaim JHT.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah riset yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau problem lainnya. Riset kualitatif pada dasarnya diorganisasikan berkisar problematic yang telah didefinisikan dengan jelas (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui aktivitas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada riset ini melalui pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PEMBAHASAN

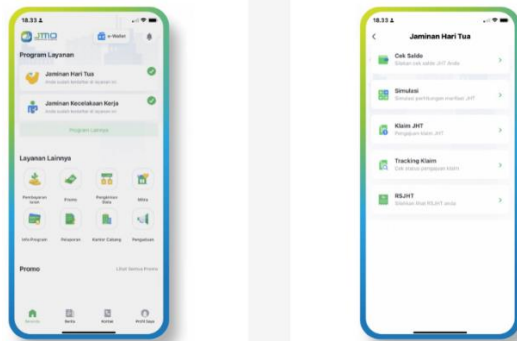
Pemanfaatan Aplikasi JMO Untuk Meningkatkan Pelayanan Program JHT



Gambar 1. Sosialisasi aplikasi JMO untuk cek saldo JHT

BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya mengadakan Sosialisasi mengenai aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) di salah satu perusahaan di Surabaya yaitu Sampoerna. apabila peserta belum memiliki akun Aplikasi JMO untuk melihat saldo JHT akan dibantu oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk mengaktifasi akun baru di aplikasi JMO maka bagi ± 50 peserta yang sangat cepat akan memperoleh hadiah dan apabila peserta memiliki akun namun bingung melihat saldo JHT akan di bantu oleh BPJS Ketenagakerjaan. Tahap-tahap mengecek saldo JHT pada aplikasi BPJS Ketenagakerjaan (Ade Miranti Karunia, 2021) sebagai berikut:

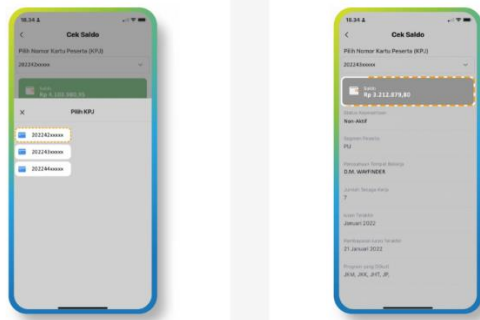
- Langkah pertama ialah Anda harus membuka aplikasi JMO di ponsel pintar lalu pilih menu Jaminan Hari Tua. Langkah kedua yaitu pilih menu cek saldo



Gambar 2. Tata cara Cek Saldo JHT

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/cek-saldo.html>

- Langkah ke tiga yaitu apabila memiliki kpj lebih dari satu namun yang aktif cuman satu maka pilih KPJ yang ingin ditampilkan dan apabila memiliki satu kpj saja yang aktif maka Saldo JHT akan muncul secara detail beserta data yang dilaporkan..



Gambar 3. Tata Cara Cek Saldo

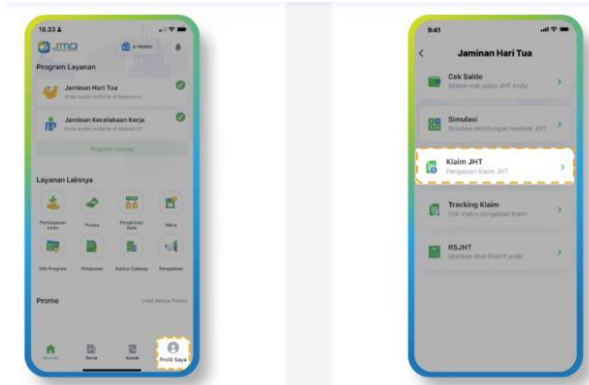
Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/cek-saldo.html>

BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya membantu melayani peserta mengklaim JHT melalui aplikasi JMO. Adapun kriteria klaim JHT sebagai berikut:

- Pensiun yang berumur ≤ 56 Tahun
- Umur pekerja yang akan pensiun ini sesuai dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) perusahaan
- Peserta terikat dalam perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)
- Peserta yang telah mengundurkan usaha Bukan Penerima Upah (BPU)
- Peserta yang berhenti dari perusahaan
- Peserta yang telah di Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)
- Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya
- Peserta mengalami cacat total tetap
- Peserta yang meninggal dunia
- Peserta dapat mengklaim sebagian Jaminan Hari Tua (JHT) 10% di aplikasi JMO

Tahap-tahap proses klaim JHT di aplikasi JMO Sebagai berikut:

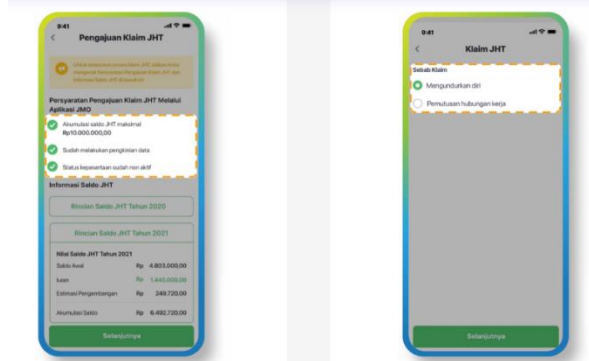
- Langkah pertama yaitu Anda membuka aplikasi JMO di ponsel dan klik menu Jaminan Hari Tua. Langkah kedua adalah jika sudah berada di halaman Jaminan Hari Tua, silakan klik menu Klaim JHT.



Gambar 4. Proses pengajuan klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/klaim-jht.html>

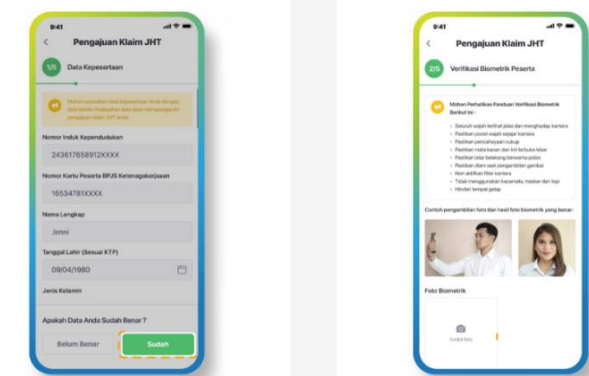
- Langkah ketiga yaitu jika memenuhi syarat, tampil 3 centang hijau dalam persyaratan pengajuan Klaim JHT melalui aplikasi JMO, dan tekan Lanjut. Langkah keempat adalah memilih salah satu Penyebab Klaim, dan tekan Lanjut..



Gambar 5. Proses pengajuan klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/klaim-jht.html>

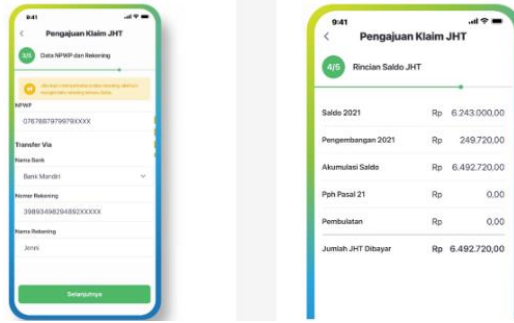
- Langkah kelima yaitu mengecek data keanggotaan. Apabila data sudah benar, mohon pilih Sudah. Langkah keenam adalah untuk melakukan pengambilan biometrik dengan cara tekan Ambil Foto selaras dengan ketentuan yang tertera di ponsel.



Gambar 6. Proses pengajuan klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/klaim-jht.html>

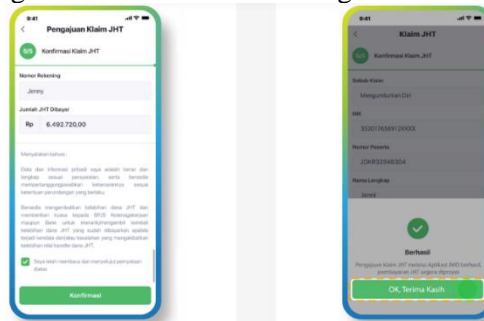
- Langkah ketujuh yaitu mengisi Data NPWP dan Rekening yang aktif, kemudian tekan Selanjutnya. Langkah ke delapan yaitu pada halaman Rincian Saldo JHT munculnya rincian saldo yang akan dibayarkan, kemudian tekan Selanjutnya.



Gambar 7. Proses pengajuan klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/klaim-jht.html>

- Langkah ke sembilan yaitu periksa kembali seluruh biodata diri untuk memastikan informasi telah benar sebelum data disimpan, apabila telah benar silahkan tekan Konfirmasi. Langkah kesepuluh, Selamat klaim JHT Anda sudah diproses. Selanjutnya Anda dapat melihat proses klaim dengan membuka menu tracking Klaim.

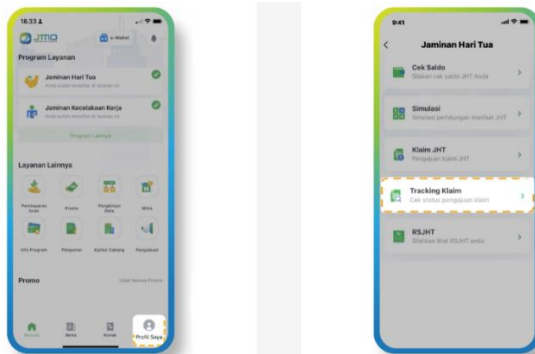


Gambar 8. Proses pengajuan klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/klaim-jht.html>

Adapun tahap-tahap pada tracking klaim JHT sebagai berikut:

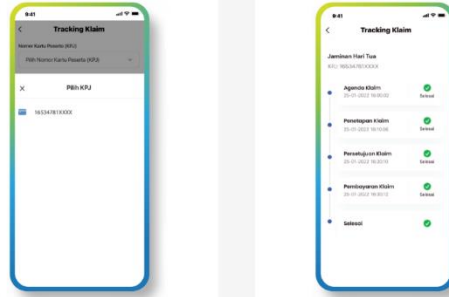
- Langkah pertama yaitu Anda membuka aplikasi JMO di ponsel dan tekan menu Jaminan Hari Tua. Langkah kedua adalah di halaman Jaminan Hari Tua, tekan menu Tracking Klaim.



Gambar 9. Proses tracking klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/tracking-klaim-jht.html>

- Langkah ketiga yaitu pilih menu Nomor Kartu Peserta (KPJ). Dan tekan KPJ yang diklaim. Langkah ketiga adalah proses klaim JHT yang tertera secara lengkap mulai dari Agenda Klaim hingga Proses Klaim Selesai.



Gambar 10. Proses tracking klaim JHT di aplikasi JMO

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/tracking-klaim-jht.html>

Berdasarkan Hasil Wawancara sebagai berikut

1. Apakah wajib umur 56 tahun untuk pengajuan JHT yang kurang dari 10 Juta? Dikarenakan peserta sudah pensiun diwaktu tertentu.

Jawaban:

Tidak wajib umur 56 tahun. Dikarenakan kriteria untuk klaim JHT adalah Anda harus berhenti bekerja atau telah mencapai usia pensiun yaitu 56 tahun. Jika Anda masih aktif bekerja, Anda hanya dapat mengajukan pencairan sebagian JHT yaitu 10% digunakan untuk keperluan lainnya serta 30% untuk uang muka rumah, dengan ketentuan Anda terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan minimal 10 tahun.

2. Apabila peserta sudah berhenti bekerja namun dalam dua tahun berikutnya itu peserta diterima kerja di perusahaan lain. Lalu apakah peserta bisa memiliki KPJ lagi?

Jawaban:

Bisa. peserta diharapkan mengisi pengkinian data di aplikasi JMO sehingga di kartu digital itu dapat ditambahkan lagi. Dan apabila peserta tidak mengisi pengkinian data maka peserta hanya memiliki kpj lama..

3. Berapa lama untuk klaim JHT di aplikasi JMO?

Jawaban:

Peserta yang mempunyai saldo JHT kurang dari Rp10 juta sehingga proses pencairan maksimal 1 hari kerja.

4. Apabila peserta kesulitan dalam waktu login berupa lupa akun dan lupa password di aplikasi JMO. Bagaimana dengan hal tersebut?

Jawaban:

Apabila peserta lupa akun maka peserta dapat klik lupa akun di aplikasi JMO. Lalu mengisi data nik dan nomor peserta, konfirmasi ke nomor hp/email. Kemudian, verifikasi nomor hp/email dan terakhir yaitu membuat kata sandi baru.

Apabila peserta lupa password maka peserta dapat klik lupa password di aplikasi JMO. Lalu mengisi email/no hp yang telah didaftarkan. Kemudian, verifikasi email atau no hp dan terakhir yaitu membuat kata sandi baru.

5. Apabila peserta gagal mengisi pengkinian data di aplikasi JMO. Hal tersebut bagaimana terhadap fitur aplikasi JMO?

Jawaban:

- Pastikan perangkat peserta mempunyai koneksi internet yang stabil sehingga dapat mencoba alih jaringan data peserta dari WiFi ke data seluler atau sebaliknya.
- Pastikan data yang peserta yang dimasukkan telah benar yang selaras dengan data diri peserta di BPJS Ketenagakerjaan.
- Pastikan wajah peserta terlihat jelas saat melakukan verifikasi biometrik. Lalu, coba lakukan verifikasi biometrik di ruangan dengan pencahayaan yang terang. Dan pastikan tidak ada aksesoris yang menutupi wajah peserta saat melakukan verifikasi biometrik.

6. Bagaimana aplikasi JMO untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban:

Meningkatkan sistem pelayanan JMO dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih dan efektif, seperti sistem yang dapat memproses transaksi lebih cepat dan efisien, serta dapat memberikan informasi yang sangat akurat dan cepat sehingga kualitas layanan ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitasnya terhadap program JHT.

Berdasarkan temuan penelitian ini, perusahaan perlu melakukan monitoring dan peningkatan kualitas pelayanan peserta secara berkesinambungan melalui penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Namun terdapat beberapa kekurangan, temuan ini menjadi landasan bagi perusahaan untuk melakukan *improvement* dan optimalisasi. (Kurniasih, 2021) dalam bukunya menyatakan bahwa kategori kualitas pelayanan tercermin dalam lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti fisik yaitu memberikan fasilitas layanan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) memiliki kualitas yang baik, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) kepada peserta.
2. Keandalan (*realibility*) yaitu untuk memberikan informasi yang akurat dan menyelesaikan masalah dengan tepat sehingga dapat memberikan dampak positif secara keseluruhan meliputi membantu menciptakan kepercayaan peserta, memperkuat hubungan peserta dalam jangka panjang, dan meningkatkan reputasi perusahaan di pasar.
3. Responsiveness, yaitu respon (tanggapan) yang cekatan dan efektif, memainkan peran penting untuk membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan peserta. Dengan menjaga standar respon yang baik, BPJS Ketenagakerjaan memperkokoh hubungan dengan peserta dan menciptakan *experience* yang positif dalam setiap interaksi. Evaluasi dan monitoring yang berkesinambungan terhadap sistem aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) menjadi kunci untuk memastikan bahwa *responsiveness* yang baik tetap menjadi salah satu keunggulan layanan ini
4. Assurance (Jaminan), aspek ini meliputi aspek pengetahuan pekerja terhadap program BPJS Ketenagakerjaan dalam fitur aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan untuk memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menjaga keamanan melalui kerahasiaan informasi data peserta yang menggunakan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pengguna aplikasi JMO (Jamsostek Mobile).
5. Perhatian (*empathy*), yaitu perbaikan pada variabel dimensi empati akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan atas mutu pelayanan dan mewujudkan ikatan emosional yang lebih kuat antara pengguna aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dengan peserta. Upaya perbaikan ini merupakan investasi strategis yang dapat membangun ikatan jangka panjang dengan peserta, sehingga dapat mendorong kepuasan peserta dan memperkokoh *brand image* di pasar.

KESIMPULAN

Pemanfaatan aplikasi JMO terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. Aplikasi JMO memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi peserta, efisiensi waktu dalam proses pengajuan klaim, meminimalisir intervensi petugas dan peningkatan kepuasan peserta akan berdampak positif pada citra BPJS Ketenagakerjaan dan potensi bertambahnya peserta baru.

SARAN

Berbagai saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Riset ini menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi JMO sangat mempengaruhi peserta untuk melakukan pengecekan saldo JHT pada aplikasi JMO dengan melihat perkembangan saldo JHT sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Riset ini menunjukkan bahwa melayani peserta mengenai aplikasi JMO melalui proses klaim JHT hingga pelacakan JHT berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta

Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen : studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Banten: Bintang Visitama.

Website:

Ade Miranti Karunia, A. N. (2021, 11 02). *Langsung Cair, Begini Cara Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/11/02/114659926/langsung-cair-begini-cara-klaim-jht-melalui-aplikasi-jmo>

Nur Rohmi Aida, R. S. (2023, 04 18). *BPJS Ketenagakerjaan: Manfaat, Jenis Jaminan, dan Besaran Iurannya*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2023/04/18/093000965/bpjs-ketenagakerjaan--manfaat-jenis-jaminan-dan-besaran-iurannya>

Vanya Karunia Mulia Putri, S. G. (2023, 07 15). *Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya>

Kasim, Y. U. (2024, 01 24). *5 Cara Klaim BPJS Ketenagakerjaan, Lewat Aplikasi hingga Website*. Retrieved from detik.com: <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-7150738/5-cara-klaim-bpjs-ketenagakerjaan-lewat-aplikasi-hingga-website>

Muhammad.Zaenuddin. (2023, 11 07). *Cara Tracking atau Cek Status Klaim Jaminan Hari Tua via Aplikasi JMO*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2023/11/07/124500165/cara-tracking-atau-cek-status-klaim-jaminan-hari-tua-via-aplikasi-jmo>