

**DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE*
GOVERNMENT PADA PENGGUNA APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE DI CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat S-1
Administrasi Publik**



Oleh :

NUR BALQISH ADINI

NIM.07011281924118

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
JULI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE GOVERNMENT* PADA
PENGGUNA APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* DI CABANG
PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NUR BALQISH ADINI

NIM.07011281924118

Telah disetujui oleh dosen pembimbing, 26 Juni 2023

Pembimbing

Anang Dwi Santoso, S.AP.,M.PA

NIP. 199310072019031012



Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

NIP. 196911101994011001

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI
DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE GOVERNMENT* PADA
PENGGUNA APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* DI CABANG
PALEMBANG**

SKRIPSI

NUR BALQISH ADINI

NIM.07011281924118

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 18 Juli 2023
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Anang Dwi Santoso, S.AP., M.PA

Ketua

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

Anggota

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

Anggota



Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Balqish Adini

NIM : 07011281924118

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Determinan Penggunaan *Mobile Government* Pada Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile di Cabang Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung skripsi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 27 Juni 2023



Nur Balqish Adini

NIM. 07011281924118

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Beberapa orang memimpikan tentang kesuksesannya, dan aku bangun untuk mewujudkannya”

- Nur Balqish Adini

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta
2. Adik-adik tersayang
3. Keluarga besar
4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP
UNSRI
5. Sahabat dan teman terdekat
6. Teman-teman Administrasi
Publik angkatan 2019
7. Almamater kebanggaan

ABSTRACT

This research aimed to identify and explain the determinants of the use of mobile government in users of the Palembang Branch of the Jamsostek Mobile application. This research uses variables from the Technology Acceptance Model (TAM) which consist of perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards using, behavior towards using, behavioral intention to use, and system use (actual system use). The research method used is a quantitative research method using the SmartPLS version 3 application. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 150 users of the Jamsostek Mobile application, Palembang Branch, using a purposive sampling approach and using a Likert scale measurement. The results of the study indicate that perceived usefulness has a significant influence on behavior to use (behavioral intention to use), perceived usefulness has a significant influence on attitudes towards using, perceived usefulness has significant influence on system use (actual system use), behavior to use (behavioral intention to use) has a significant effect on perceived ease of use, attitude towards using does not have a significant effect on perceived ease of use, system use (actual system use) has a significant influence on perceived ease of use..

Keywords : *Jamsostek Mobile, Technology Acceptance Model (TAM).*

Advisor



Anang Dwi Santoso, S.AP.,MPA

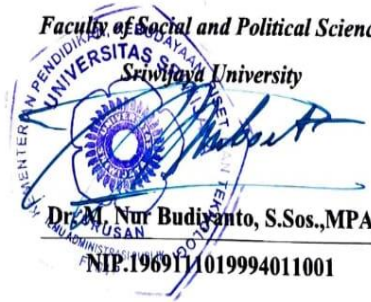
NIP.199310072019031012

Indralaya, Juni 2023

Chairman of the Public Administration Departement

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

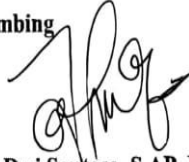
NIP.1969111019994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan determinan penggunaan *mobile government* pada pengguna aplikasi Jamsostek Mobile Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan variabel dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi terhadap kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude towards using*), perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan sistem (*actual system use*). Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 pengguna aplikasi Jamsostek Mobile Cabang Palembang dengan pendekatan *purposive sampling* dan menggunakan pengukuran skala *likert*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude towards using*), Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (*actual system use*), Perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), Sikap terhadap perilaku (*attitude towards using*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), Penggunaan sistem (*actual system use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

Kata Kunci : Jamsostek Mobile, Technology Acceptance Model (TAM).

Pembimbing



Anang Dwi Santoso, S.AP.,MPA

NIP.199310072019031012

Indralaya, Juni 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanito, S.Sos.,MPA

NIP.1969110119994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena rahmat dan karunia-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Determinan Penggunaan *Mobile Government* Pada Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile di Cabang Palembang” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penelitian skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Administrasi Publik Fisip Unsri. Peneliti tentunya dibantu oleh berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini agar dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin, sehingga dapat membuat skripsi ini bermanfaat untuk orang lain. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk atas kehidupan yang terang benderang.
3. Kedua orang tua peneliti karena tak pernah lelah untuk memberikan dukungan serta selalu mendoakan sejak awal kuliah hingga akhir.
4. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik.
6. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu mengarahkan selama melakukan studi sejak semester awal hingga akhir.
7. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., M.PA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai di lingkungan FISIP UNSRI.
9. Para kerabat dan teman-teman yang telah membantu dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
10. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Tanpa dukungan pihak-pihak diatas peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini, sehingga peneliti sangat berterima kasih dan selalu berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa akan selalu memberikan rahmatnya. Peneliti selalu berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini sehingga terdapat kekurangan maka peneliti menerima kritik dan saran agar dapat membuat skripsi ini lebih maksimal. Peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Indralaya, 27 Juni 2023

Nur Balqish Adini
NIM.07011281924118

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 <i>Mobile Government</i>	11
2.3 Model Penerimaan Teknologi	13
2.3.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Kerangka Pemikiran	22
2.6 Hipotesis	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25

3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Definisi Konsep	26
3.4 Definisi Operasional	27
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Sumber Data Primer	28
3.5.2 Sumber Data Sekunder	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1 Kuesioner atau Angket	29
3.6.2 Observasi	30
3.6.3 Dokumentasi	30
3.7 Pilot Study	31
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Analisis <i>Outer Model</i>	34
3.8.2 Analisis Inner Model	35
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi wilayah penelitian	36
4.2 Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	39
4.3 Demografi Responden	41
4.3.1 Usia Responden	42
4.3.2 Jenis Kelamin Responden	42
4.3.3 Pekerjaan Responden	43
4.3.4 Penggunaan Aplikasi	44
4.3.5 Karakteristik Tanggapan Responden	45
4.4 Hasil Penelitian	53
4.4.1 <i>Outer Model</i>	54
4.4.2 Inner Model	57
4.4.3 Uji Hipotesis	59
4.4.4 Hasil Analisis Deskriptif	62

4.5 Pembahasan	65
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	4
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. Logo BPJS Ketenagakerjaan	37
Gambar 4. Stuktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	38
Gambar 5. Panduan Penggunaan dan FAQ Aplikasi Jamsostek Mobile	39
Gambar 6. Hasil Pengolahan Data	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. Definisi Operasional	27
Tabel 3. <i>Skala Likert</i>	29
Tabel 4. <i>Pilot Study Validitas</i>	
Tabel 5. <i>Pilot Study Realiabilitas</i>	
Tabel 6. Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	35
Tabel 7. Klasifikasi Usia Responden	42
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 9. Pekerjaan Responden	43
Tabel 10. Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile	44
Tabel 11. Tanggapan responden terhadap <i>perceived usefulness</i>	46
Tabel 12. Tanggapan responden terhadap <i>perceived ease of use</i>	47
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap <i>Attitude Towards Using</i>	49
Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention To Use</i>	50
Tabel 15. Tanggapan responden terhadap <i>actual system use</i>	51
Tabel 16. <i>Loading Factor</i>	54
Tabel 17. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	56
Tabel 18. <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 19. <i>R-Square</i>	57
Tabel 20. <i>F-Square</i>	58
Tabel 21. Uji Hipotesis	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas.....	75
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 3. Kartu Bimbingan.....	77
Lampiran 4. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	78
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Seminar Proposal.....	79
Lampiran 6. Pedoman Kuesioner.....	80

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

JMO	: Jamsostek Mobile
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
PU	: <i>Perceived Usefulness</i>
PEOU	: <i>Perceived Ease of Use</i>
ATU	: <i>Attitude Towards Using</i>
BITU	: <i>Behavioral Intention to Use</i>
ASU	: <i>Actual System Use</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan seseorang menjadi semakin efektif dan efisien dengan adanya kemajuan teknologi yang mengalami perubahan dengan pesat. Kemajuan teknologi terutama teknologi informasi saat ini sudah melakukan perubahan dan peningkatan dengan cepat serta inovatif dalam memberikan pelayanan yang menarik perhatian masyarakat. Dalam kemajuan sebuah perusahaan teknologi memiliki peran yang sangat penting karena saat ini penerapan teknologi memiliki banyak manfaat dimana sebuah perusahaan dapat mengurangi pengeluaran atau biaya, meningkatkan transparansi, serta menciptakan berbagai informasi yang bisa diakses oleh masyarakat sehingga hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengumpulkan atau mendapatkan informasi.

Teknologi informasi dikembangkan menjadi beberapa bentuk, salah satunya teknologi berbasis aplikasi yang digunakan dalam pengolahan sebuah data sehingga dengan bantuan berbagai aplikasi maka dapat menghasilkan berbagai informasi yang lebih gampang diakses oleh masyarakat. Kemajuan teknologi informasi saat ini membuat akses teknologi mudah digunakan oleh masyarakat sehingga hal ini menjadi alat bantu dalam memperoleh berbagai informasi dengan cepat. Pengolahan data diatas dapat disebut sebagai informasi yakni ketika data tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan tepat sasaran, selanjutnya penyampaian informasi pada waktu tepat perolehan yang sesuai dengan keadaan sehingga terciptanya informasi yang baik.

Perkembangan teknologi informasi membuat hal yang sangat rumit menjadi lebih mudah dan sederhana, termasuk pada sektor pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi ini memberikan pengaruh yang sangat besar dalam pelayanan publik. Karena, hal ini dapat menjadi alternatif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses pelaksanaan suatu pelayanan publik. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pelayanan publik melalui jaringan internet secara online perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan terjadinya informasi pada instansi pemerintah dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara akurat dan tepat. Kecepatan internet saat ini dapat mendorong sebuah perusahaan menciptakan inovasi dengan melakukan perubahan metode pengumpulan data fisik menjadi data digital.

Perusahaan pada sektor pelayanan publik salah satunya yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan ini adalah lembaga asuransi publik terbesar untuk seluruh tenaga kerja di Indonesia. Berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur bahwa program jaminan BPJS Ketenagakerjaan yaitu yang menyediakan jaminan seperti Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian, dan Jaminan Kecelakaan Kerja. Baru-baru ini BPJS Ketenagakerjaan juga mengeluarkan program baru yaitu Jaminan Pensiun dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan telah menciptakan sebuah inovasi yang sudah memanfaatkan teknologi informasi yakni sebuah aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan seperti pengumpulan berkas atau lain sebagainya. Aplikasi tersebut bernama Jamsostek Mobile atau yang biasa disebut







JMO. Jamsostek Mobile ini merupakan aplikasi yang mempermudah para nasabah dalam mendapatkan pelayanan, karena aplikasi ini dapat digunakan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan smartphone sehingga tidak perlu mengantri atau datang langsung ke kantor untuk mendapatkan berbagai pelayanan. JMO dapat digunakan untuk mengecek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencarian jaminan tanpa harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu juga adapun fitur-fitur yang dimiliki aplikasi Jamsostek Mobile ini seperti Pemutakhiran data diri, Pengajuan dan pelacakan klaim JHT, Simulasi saldo JHT dan Saldo JP, Pengecekan Saldo JHT dan JP, Kartu Digital BPJS Ketenagakerjaan, Informasi tentang kanal pelayanan publik, Promo, Berita Terkait BPJS Ketenagakerjaan, Pengaduan, Pelaporan Terkait layanan yang diberikan dan informasi manfaat layanan (Arisoemaryo & Prasetio, 2022). Proses yang dijanjikan pada aplikasi ini pun lebih cepat, kapanpun dan dimanapun.

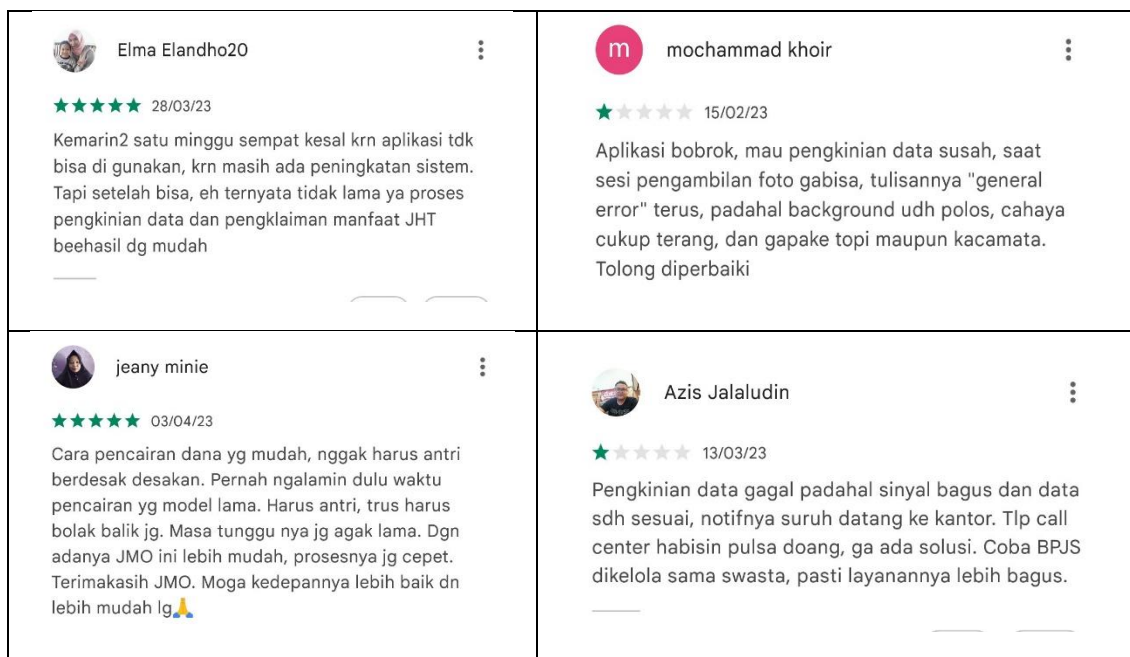
BPJS Ketenagakerjaan telah menargetkan sebanyak 7 Juta pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile pada tahun 2022. Sampai dengan April 2022, tercatat sebanyak 13,31 juta total pengguna aplikasi Jamsostek Mobile. Aplikasi JMO ini nyatanya telah melayani sebanyak 482.926 pengajuan klaim jaminan yang berhasil dibayarkan. Sedangkan nominal klaim jaminan yang dibayarkan lewat aplikasi ini sudah mencapai sebanyak Rp 1,79 triliun dengan success rate klaim JHT yang mencapai sebanyak 98,41 persen (Respati, 2022). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang memiliki populasi pengguna aplikasi yang dipersentasekan sebanyak 27,27 % populasi, hal ini membuktikan bahwasannya aplikasi JMO di Kota Palembang belum mencapai target pengguna dimana ribuan orang masih tahap pembenahan. Berdasarkan hasil survei aplikasi JMO di Palembang ini masih

memfokuskan pada layanan JHT saja dimana diprioritaskan untuk pencairan dana dibawah 10 juta saja.

Aplikasi Jamsostek Mobile memiliki kekurangan dan kelebihan dalam penerapannya, adapun beberapa ulasan para pengguna aplikasi JMO seperti dibawah ini.

Gambar 1. Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Ulasan Positif	Ulasan Negatif
<p> Kiki Sofarudin</p> <p>★★★★★ 09/03/23</p> <p>Peningkatan system yang sangat efektif sekali, saya sangat puas terkait semua hal yang ada di JMO seperti memasukan nomor kartu digital, tracking data, hingga pengklaiman. Saya sangat puas sekali Ini mengurangi oknum-oknum diluaran sana. saran 1 saja sih dari saya untuk pengklaiman data sebaiknya mengupload paklaring atau surat keterangan kerja dari PT tersebut. Terima kasih JMO Overall saya sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Karena sangat menghemat waktu, tenaga dan biaya.</p>	<p> Ade Kanda</p> <p>★☆☆☆☆ 21/02/23</p> <p>Pengkinian data nya diperbaiki Pas verifikasi biometrik,udah 3kali gagal,udah dicoba dari yg terang sampai yang redup sekalipun sudah saya coba,bekron nya udah saya coba dari yg polos sampai yg berwarna sekalipun sudah saya coba,tetep saja gagal,gimana sih aplikasi ini,mohon dibetulin dong jangan mempersulit,kalau udah ada perubahan saya kasih bintang 5. Masih belum diperbaiki ni aplikasi JMO pengkinian fotoselfi nya susah banget.</p>
<p> catur cahyono</p> <p>★★★★★ 25/03/23</p> <p>Aplikasi yg sangat membantu saya. Soal dalam pengkinian sebner na gampang. Yg penting sinyal bagus camera bagus dan poto cahaya harus normal. Tp kenapa skrng semenjak di update. Proses peningkatan pengkinian dan klaim ko lama?</p>	<p> Auliana Muyassaroh</p> <p>★☆☆☆☆ 14/03/23</p> <p>Kendalanya sama pengkinian data nih,yg tadinya mempermudah malah mempersulit. Tujuannya bisa klaim online itu mempermudah kan ? Salah ketik nomor aja langsung eror harus datang ke kantornya langsung. Padahal kan BPJS ketenagakerjaan itu hak kita. Tolong banget ini diperbaiki ya. Aplikasi sudah update terus tapi ngga ada perbaikan dibagian itu itu aja.</p>
<p> Devi Devi</p> <p>★★★★★ 01/03/23</p> <p>Tampilan jelas dan memudahkan pengguna. Informasi pada aplikasi lengkap dan mudah, pengajuan klaim mudah, asal sesuai dg syarat yg ditentukan. Tips biar sukses pengkinian data dan klaim, dibaca dg seksama ya gaes syaratnya. Budayakan membaca 😊</p>	<p> Kristianto Kris</p> <p>★☆☆☆☆ 19/03/23</p> <p>Kurang baik karena setiap pengkinian data tidak pernah berhasil juga ada pemberitahuan dari kantor cabang juga tidak begituvh baik, kata y sudah di riseart ulang. Pada waktu y pengkinian data dicoba tetap susah gimana y ini aplikasih bukan untuk mempermudah rakyat malah mempersulit</p>



Sumber : diambil dari Google Play Store

Aplikasi Jamsostek Mobile atau JMO diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dimana saja dan kapan saja. Dalam penerapannya, aplikasi ini mendapatkan berbagai komentar yang positif maupun negatif. Berdasarkan ulasan diatas terdapat komentar positif yang menyebutkan bahwa pelayanan aplikasi JMO ini bisa dikatakan sudah baik karena memiliki kecepatan dalam mengakses aplikasi tersebut, kemudian mengecek saldo keluar masuknya saldo, pencairan secara online, sehingga hal ini sangat mempermudah dalam proses pencairan dan pengecekan saldo. Namun, ternyata dalam penerapannya terdapat juga beberapa komentar negatif seperti pada proses pengkinian data yang cukup menyulitkan, kemudian banyak juga yang mengeluh terkait sistem *biometric* yang menggunakan kapasitas foto maksimal 2 mb. Hal ini tentunya menjadi permasalahan dikarenakan untuk *smartphone* zaman sekarang untuk kualitas fotonya melebihi dari 2 mb. Hal ini menyebabkan para peserta dari BPJS Ketenagakerjaan ini

tetap harus datang ke kantor untuk menyelesaikan permasalahannya dimana yang seharusnya para pengguna tidak perlu datang ke kantor lagi namun karena hal seperti ini aplikasi JMO terkesan mempersulit para penggunanya.

Penelitian ini menganalisis persepsi pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Model TAM ini memiliki 5 konsep untuk memprediksi niat seseorang atau pengguna sistem teknologi informasi untuk menggunakan sistem teknologi informasi tersebut, yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*) yang mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem teknologi informasi, minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan sistem (*actual system usage*) (Hanggono et al., n.d.2015).

(Santoso & Edwin Zusrony, 2020) dalam penelitiannya Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi pengguna aplikasi payment berbasis fintech yang dilihat dari lima konstruk TAM dimana banyak dari mahasiswa yang merasakan kemudahan, kenyamanan serta manfaat yang didapatkan dari penggunaan aplikasi tersebut, sehingga hal ini membuktikan bahwasannya sistem teknologi informasi memudahkan kegiatan para penggunanya. Hal ini juga dinyatakan dalam penelitian (Pratiwi et al., 2020) mengenai Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus di Kota Jayapura, Indonesia) dan dalam penelitian mengenai

(Fajri & Aziz, n.d.2022) dalam penelitiannya Analisis Minat penggunaan Gopaylater Pada Aplikasi Gojek Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Kota Bandung membuktikan bahwasannya persepsi kemudahan penggunaan, kemudian, persepsi manfaat, serta persepsi perilaku minat menggunakan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sebuah aplikasi. Hal tersebut juga dinyatakan dalam penelitian (Ardianto & Azizah, 2021) mengenai Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya . Pada penelitian (Oktapiani et al., 2020) mengenai Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use and actual use system* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi. Hal tersebut juga dinyatakan dalam penelitian (Rahayu, 2016) tentang Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta) bahwa.

Pada penelitian (Arisoemaryo & Prasetio, 2022) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* dimana para pengguna aplikasi JMO merasa puas dengan penerapan aplikasi tersebut, hal ini membuktikan juga bahwa peranan teknologi informasi sangat membantu dan mempermudah kegiatan serta kebutuhan masyarakat.

Penelitian dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model sudah banyak dilakukan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap penerimaan sebuah teknologi. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang diatas penulis disini sangat tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana persepsi pengguna terhadap

minat penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile dengan judul penelitian yaitu “**Determinan Penggunaan *Mobile Government* Pada Pengguna Jamsostek Mobile di Cabang Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) aplikasi Jamsostek Mobile?
2. Apakah persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude towards using*) aplikasi Jamsostek Mobile?
3. Apakah persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan sistem (*actual system use*) aplikasi Jamsostek Mobile?
4. Apakah perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile?
5. Apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards using*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile?
6. Apakah penggunaan sistem (*actual system use*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dengan itu tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) aplikasi Jamsostek Mobile.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) sikap penggunaan (*attitude towards using*) aplikasi Jamsostek Mobile.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan sistem (*actual system use*) aplikasi Jamsostek Mobile.
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile.
5. Mengetahui dan menjelaskan sikap penggunaan (*attitude towards using*) terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile.
6. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh penggunaan sistem (*actual system use*) terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi Jamsostek Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi penelitian lebih lanjut dan dapat mendalami wawasan atau pengetahuan mengenai permasalahan yang terjadi.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penggunaan teknologi informasi dan juga dapat dijadikan evaluasi dalam pengembangan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i1.511>
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode And User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(1), 110–117. <https://doi.org/10.51977/jti.v4i1.724>
- Fajri, R. A., & Aziz, F. (n.d.). *Analisis Minat Penggunaan Gopaylater Pada Aplikasi Gojek Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Di KotaBandung (The Analysis Of Intention To Use Gopaylater On Gojek ApplicationWith Technology Acceptance Model (Tam) Approach In Bandung)*.
- Hadiana, A. I., & Renaldi, F. (2019). Penerapan Mobile Government Pada Monitoring Aktigitas Aparatur Sipil Negara Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung Barat. *JUMANJI (Jurnal Masyarakat Informatika Unjani)*, 2(2), 117. <https://doi.org/10.26874/jumanji.v2i2.38>
- Handayaningsih, S., & Nugroho, H. (2013). *Model Sistem M-Government*. 7(2).
- Hanggono, A. A., Handayani, S. R., & Susilo, H. (n.d.). *Analisis Atas Praktek TAM (Technology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram*.
- Jogiyanto, & Abdillah. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI Yogyakarta.
- Khatimi, H., Alkaff, M., & A.G.D., M. R. (2022). Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Palui Baiman Menggunakan Technology Acceptance

- Model (TAM). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 11(2), 223–234. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i2.1275>
- Oktapiani, Y., Rosario, M., & Nehemia, A. (2020). *Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Pratiwi, I. E., Affandy, F. F., & Rosalina, Y. (2020). Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology f Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 478. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1198>
- Rahayu, I. S. (2016). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Respati, A. R. (2022, April 29). *BPJS Ketenagakerjaan Targetkan 7 Juta Pengguna Aktif di Aplikasi JMO pada Tahun 2022*. <https://money.kompas.com/read/2022/04/29/101500426/bpjs-ketenagakerjaan-targetkan-7-juta-pengguna-aktif-di-aplikasi-jmo-pada?page=all>
- Santoso, B. & Edwin Zusrony. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v11i1.150>
- Sugihartono, T., & Rian Chrisna Putra, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 6(2), 97–105. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.651>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.

Zelda ameilindra, Lathif Mardi Suryanto, T., & Maya Safitri, E. (2021). Faktor Penerimaan Warga Surabaya Terhadap Aplikasi Sits Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 2(2), 362–368. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.333>