

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Jamsostek (Persero) merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Dengan bantuan teknologi informasi yang berkembang saat ini, BPJS Ketenagakerjaan pun mengembangkan sebuah aplikasi dengan konsep *personal service* yang lebih efisien, dimana sebelumnya seluruh kegiatan pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JK) untuk tenaga kerja yang telah terdaftar dilakukan dengan memberikan slip rincian saldo masing – masing melalui cabang terdekat untuk disebarkan kepada setiap perusahaan. Konsep *personal service* e-Saldo merupakan sebuah aplikasi pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JK) secara online yang baru diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diakses melalui *website* dan *mobile phone*.

Dari diterapkannya aplikasi ini, maka tenaga kerja terdaftar tidak perlu mendapatkan slip rincian saldo setiap tahunnya, namun bisa melakukan pengecekan secara *real time* yang otomatis terupdate apabila terdapat penambahan saldo. Sistem ini dikembangkan secara *outsorce* oleh vendor dan dikembangkan lebih lanjut oleh Departemen Pengembangan Teknologi Informasi BPJS Ketenagakerjaan sendiri untuk kemudian diimplementasikan ke seluruh kantor cabang sejak 2015 hingga saat ini. Sehingga sampai saat ini proses pengecekan saldo JHT dan JK dapat dilakukan dengan e-Saldo. Menurut Hartono (2007), Keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi ada di tangan manajer, tapi keberhasilan pengguna teknologi tersebut tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya.

Salah satu model untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu sistem informasi adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Vankatesh, Morris dan beberapa peneliti lain. Model UTAUT ini sebenarnya merupakan sintesis atau penggabungan daripada elemen – elemen yang terdapat dalam 8 model penerimaan teknologi terkemuka lainnya dengan tujuan untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai *user* atau pengguna dari sebuah teknologi. Model UTAUT 2 menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi akan oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi pendukung (*facilitating conditions*), rasa senang dan kenyamanan (*hedonic motivation*), manfaat atas biaya yang dikeluarkan

(*price value*), dan tindakan yang dilakukan secara berulang-ulang (*habit*). Ketujuh faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), dan pengalaman (*experience*) Vankatesh et al (2012).

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang hendak dianalisis dalam penelitian ini adalah:

1. Dengan menggunakan model UTAUT 2, faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan?
2. *Improvement* apa sajakah yang perlu dilakukan berdasarkan hasil dari faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan.
2. Mengetahui *improvement* apa saja yang perlu dilakukan berdasarkan hasil dari faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada BPJS Ketenagakerjaan mengenai perilaku pengguna e-Saldo. Informasi ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk merumuskan berbagai kebijakan terkait

penggunaan aplikasi e-Saldo di masa mendatang dan bagi perusahaan lain yang memiliki proses bisnis yang sama melalui pemanfaatan *personal service*.

## **1.5 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini hanya dilakukan dengan menggunakan data tenaga kerja terdaftar BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan e-Saldo di Wilayah DKI Jakarta.