

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, peran sistem informasi dalam berbagai sektor kehidupan semakin menjadi pusat perhatian. Sistem informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensi yang telah terbukti mampu mempercepat kinerja, namun dibalik itu sistem informasi tidak terlepas dari perawatan yang berkelanjutan guna mengupdate sistem untuk pembaharuan atau penambahan fitur (Supriyanto, 2009). Menurut Susanto (2013), salah satu bagian dari sistem informasi adalah sistem informasi akuntansi yang bertujuan untuk mengelola data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi yang relevan dan berguna bagi para pemangku kepentingan dalam rangka meminimalkan risiko dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, untuk mencapai keunggulan dalam pengambilan keputusan, perusahaan harus memanfaatkan sumber daya yang ada dan teknologi informasi yang dimilikinya dengan baik.

Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) digunakan untuk pendaftaran kepesertaan, pengelolaan klaim ketenagakerjaan, pengolahan keuangan, pembayaran, alih kepesertaan, pengecekan

status kepesertaan serta mengelola kegiatan administrasi pada BPJS Ketenagakerjaan (Salsabila, 2022) sehingga dapat mendukung serta memberikan kemudahan dalam penerapan sistem informasi akuntansi.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian diperbarui pada tahun 2003 untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Model ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi berdasarkan enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) (DeLone & McLean, 2003).

Model ini menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknisnya, tetapi juga oleh pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Silviani, S., & Jaya, J. N. U. (2022) yang meneliti keberhasilan sistem informasi *E-Plantation* yang diimplementasikan PT. Alam Permai Makmur Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan

Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Serta variabel Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat Bersih. Selanjutnya, penelitian oleh Yustus (2024) tentang sistem pendaftaran pasien online di Rumah Sakit Harapan Bunda Batam, penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap manfaat bersih. Penelitian Carissa (2023) mengenai aplikasi perbankan digital Jenius juga menegaskan pentingnya kualitas sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian Debora (2024) tentang aplikasi dompet digital I-Saku menemukan bahwa meskipun kualitas sistem dan layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Terakhir, penelitian yang dilakukan Josephine (2024) mengenai sistem KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh institusi dan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa model DeLone & McLean dapat digunakan sebagai alat analisis kesuksesan sistem

informasi dengan menyoroti peran penting kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut.

Alasan peneliti memilih aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) milik BPJS Ketenagakerjaan sebagai subyek penelitian karena fenomena yang dilansir dari ulasan pengguna di Play Store dan App Store, banyak keluhan terkait sistem klaim jaminan pada aplikasi ini. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain gagal login, kendala dalam pengkinian data, kode otentifikasi tidak diterima, saldo jaminan tidak muncul, proses klaim yang terhenti tanpa pembaruan, serta seringnya downserver dan permintaan pembaruan aplikasi yang berulang meskipun sudah diperbarui. Kualitas Sistem (X1) berhubungan dengan kendala teknis seperti seringnya aplikasi mengalami *downserver*, notifikasi pembaruan yang terus muncul, serta gagal login dan pengkinian data yang tidak dapat dilakukan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem belum cukup andal dalam mendukung layanan digital. Sementara itu, Kualitas Informasi (X2) berkaitan dengan tidak munculnya saldo jaminan pada tampilan aplikasi serta kurangnya pembaruan dalam proses klaim jaminan. Informasi yang tidak akurat dan kurang transparan menyebabkan pengguna merasa bingung dan kehilangan kepastian terkait klaim yang sedang diproses. Selain itu, Kualitas Layanan (X3) sangat dipengaruhi oleh kegagalan dalam

menerima kode otentifikasi untuk verifikasi klaim jaminan melalui SMS, yang menunjukkan adanya permasalahan dalam infrastruktur pelayanan aplikasi. Penggunaan (Z1) aplikasi JMO juga menurun akibat berbagai kendala teknis, mengingat pengguna yang mengalami kesulitan login atau mendapatkan informasi yang tidak akurat cenderung enggan untuk terus menggunakan aplikasi. Hal ini berimbas pada Kepuasan Penggunaan (Z2), di mana pengguna merasa frustrasi terhadap pengalaman yang kurang baik dalam mengakses layanan klaim jaminan. Manfaat Bersih (Y) dari penggunaan aplikasi JMO pun menjadi tidak optimal karena aplikasi seharusnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan klaim jaminan, namun justru menjadi kendala baru bagi pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan sistem klaim pada aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) menggunakan model DeLone & McLean. Model ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi efektivitas sistem secara komprehensif melalui enam variabel utama, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

Hasil analisis nantinya akan digunakan untuk memberikan masukan dan rekomendasi pengembangan serta perbaikan sistem. Hal ini diharapkan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih optimal. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian mengenai “ANALISIS KESUKSESAN SISTEM KLAIM JAMINAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DENGAN DELONE & MCLEAN”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam mendukung proses klaim jaminan sosial tenaga kerja serta memberikan masukan kepada pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat mengevaluasi efektivitas aplikasi, meningkatkan kualitas sistem dan layanan, serta mengoptimalkan pengalaman pengguna agar aplikasi dapat berfungsi secara lebih efisien dan andal.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi pengelola aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta keamanan sistem.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan keandalan sistem dan memastikan bahwa aplikasi JMO dapat terus memberikan manfaat optimal bagi pengguna dalam proses klaim jaminan sosial tenaga kerja.