

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Aplikasi BPJSTKU merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh BPJSTKU sebagai bentuk proses pelayanan berbasis digital, yang mana aplikasi ini dapat diunduh pada smartphone peserta. Aplikasi ini diranjang oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk mencapai pelayanan prima pada perusahaan.

Tujuan dari layanan yang terdapat pada aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk menikmati layanan yang tersedia pada aplikasi, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya aplikasi ini peserta dapat dengan mudah melakukan pengecekan saldo JHT (Jaminan Hari Tua), memudahkan kan peserta pabila ingin melakukan simulasi perhitungan JHT (Jaminan Hari Tua) dan JP (Jaminan Pensiun), pengambilan antrian online untuk klaim JHT (Jaminan Hari Tua), Kartu digital, pelaporan kecelakaan kerja, pengaduan dan pelaporan, serta peserta dapat dengan mudah mengakses informasi program dan layanan apa saja yang di tawarkan BPJS Ketenagakerjaan, informasi kantor cabang terdekat, serta informasi pusat layanan dan media sosial.

Dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU ini juga memiliki beberapa kendala pada saat mengkasesnya. Disini kendala yang sering terjadi biasanya adalah kurangnya pemahaman peserta dalam penggunaan apliaksi

apalagi bagi peserta yang sudah berusia lanjut, sehingga peserta lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, dan kendala lainnya yaitu kurang telitinya peserta pada saat melakukan penginputan data yang mana apabila terjadi kesalahan akan memakan waktu lama bagi peserta. Kendala pada aplikasi ini tentunya tidak hanya dari segi sumber daya manusianya saja kendala lainnya itu kurang stabilnya koneksi internet, yang mana menyebabkan aplikasi lama untuk diakses sehingga menyebabkan peserta harus menunggu hingga internet stabil kembali. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan harus mampu untuk menganalisis suatu kasus atau masalah dengan menyusun rencana yang strategis dengan mempersiapkan arah secara jangka panjang sehingga bisa menjadi kekuatan dan dapat mengatasi ancaman yang datang menjadi suatu peluang. Analisis yang dimaksud disini adalah analisis SWOT, yang mana akan menjadi manfaat yang sangat besar bagi perusahaan. Mulai dari kekuatan dari aplikasi BPJSTKU, peluang- peluang yang dapat dicapai oleh BPJS Ketenagakerjaan, hingga dapat mengatasi semua kendala dan ancaman yang akan dihadapi. Karena dengan analisis SWOT perusahaan dapat mengetahui bagaimana kondisi dan situasi para pengguna aplikasi BPJSTKU.

Semua fitur layanan pada aplikasi BPJSTKU ini tentunya sangat memberikan manfaat, terutama dalam meningkatkan pelayanan prima pada perusahaan. Apalagi aplikasi dapat diakses dimanapun dan kapanpun peserta ingin kan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas serta melalui kegiatan yang dilaksanakan, maka penulis menemukan beberapa saran yang perlu menjadi bahan pertimbangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas sistem informasi layanan yang telah dibuat. Adapun Saran yang disampaikan adalah:

1. Sebelum melakukan login ataupun pendaftaran sebaiknya pada aplikasi memberikan petunjuk dan tata cara penggunaan, karena ini sangat berguna bagi peserta yang masih belum memahami bagaimana cara mengakses aplikasi ini.
2. Pada aplikasi sebaiknya perlu disediakan pemilihan bahasa (bahasa indonesia atau bahasa inggris), karena yang mengakses aplikasi ini tidak hanya WNI saja tetapi juga WNA yang bekerja di Indonesia.
3. Meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan pada aplikasi BPJSTKU agar tidak terjadi kendala dalam melakukan pengaksesan pada aplikasi BPJSTKU.

