



**EFEKTIVITAS APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* (JMO)
DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT)
BAGI PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
(STUDI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
SEMARANG)**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Hukum

Oleh:

RANI LAURA GUPITASARI

NIM 11000120130547

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* (JMO) DALAM
PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) BAGI PESERTA
BPJS KETENAGAKERJAAN
(STUDI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
SEMARANG)**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Hukum

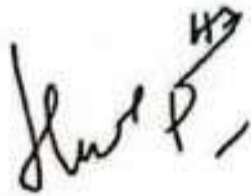
Oleh:

RANI LAURA GUPITASARI

NIM 11000120130547

**Tugas Akhir dengan judul di atas telah disahkan
dan disetujui untuk diperbanyak**

Dosen Pembimbing I



Dr. Nabitatus Sa'adah, S.H., M. Hum.
NIP 197010281998022001

^{2/24}
/4 Dosen Pembimbing II



Suhartoyo, S.H., M.H.
NIP 196605291998021001

HALAMAN PENGUJIAN
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJIAN

EFEKTIVITAS APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* (JMO) DALAM
PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) BAGI PESERTA
BPJS KETENAGAKERJAAN
(STUDI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
SEMARANG)

Dipersiapkan dan disusun

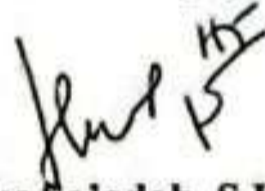
Oleh :

RANI LAURA GUPITASARI
NIM 11000120130547

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Mei 2024

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



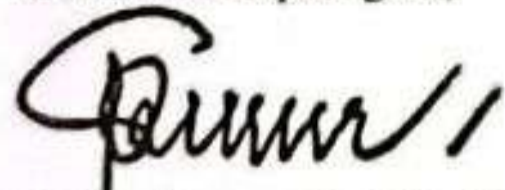
Dr. Nabitatus Sa'adah, S.H., M. Hum.
NIP 197010281998022001

Anggota Penguji I,




Suhartovo, S.H., M.H.
NIP 196605291998021001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,



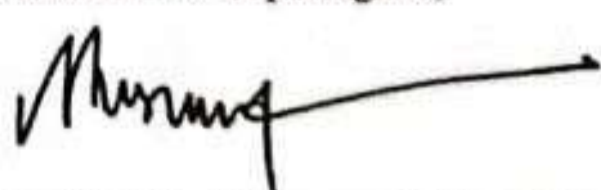
Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP 196711191993032002

Anggota Penguji II,



Sonhaji, S.H., M.S.
NIP 196210191988031003

Mengetahui,
Ketua Program Sarjana Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan S.H., M.H.
NIP 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum dengan judul **“EFEKTIVITAS APLIKASI *JAMSOSTEK MOBILE* (JMO) DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) BAGI PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SEMARANG)”** tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 1 April 2024



RANI LAURA GUPITASARI

NIM 11000120120150

MOTTO

1. “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.” (Q.S Ar-Ra'd: 11)
2. “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (Al-Baqarah: 286)
3. “Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan, pasti akan datang kemudahan.” - HR. Tirmidzi
4. “*The roughest roads often lead to the top.*” - Christina Aguilera
5. “*Everything is scary if you look at it. So you just got to live it.*” - Mary J. Blige
6. “*If everything was perfect, you would never learn and you would never grow.*” Beyoncé

PERSEMBAHAN

Penulis membersembahkan Tugas Akhir berupa skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. Orang tua serta keluarga Penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada Penulis;
3. Pembimbing akademik yang telah memberikan wawasan dan pemahaman hukum selama studi Penulis;
4. Semua pihak yang telah berkontribusi dengan gagasan, ide, dan panduan yang berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
5. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dorongan dan doa bagi kesuksesan Penulis; serta
6. Universitas Diponegoro, tempat Penulis menimba Ilmu Hukum selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“EFEKTIVITAS APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) BAGI PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SEMARANG)”** yang merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S1) di Universitas Diponegoro tanpa hambatan berarti. Banyak bantuan dan arahan yang Penulis terima selama proses penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mendoakan yang terbaik bagi seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, antara lain:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H., Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. Dr. Nabitatus Sa'adah, S.H., M. Hum., Dosen Pembimbing I Penulis;
5. Suhartoyo, S.H., M.H., Dosen Pembimbing II Penulis;
6. Muhammad Azhar, S.H., L.L.M., Dosen Wali Penulis;
7. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang, tempat riset atau penelitian Penulis;
8. Seluruh Narasumber Penulisan Hukum Penulis;

9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
10. Kedua orang tua dan keluarga besar Penulis;
11. Sahabat dari masa sekolah yang selalu ada untuk Penulis hingga saat ini;
12. Raditya Bayu Mahendra, teman terdekat Penulis yang selalu meluangkan waktunya untuk Penulis dan selalu ada untuk Penulis dalam kondisi serta situasi apapun;
13. Sahabat Penulis di bangku perkuliahan, Shofi, Rara, Agung, dan Shiddiq, yang selalu menghibur Penulis;
14. Teman-teman seperjuangan Penulis selama masa perkuliahan;
15. Teman-teman PSM Satya Dharma Gita yang membantu Penulis untuk selalu mengembangkan diri dan menyalurkan bakatnya; serta
16. Seluruh pihak yang Penulis sayangi serta cintai yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis memohon maaf kepada seluruh pihak yang mungkin merasa dirugikan oleh Penulis selama masa perkuliahan maupun selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis juga sadar dan memohon maaf atas segala kekurangan dalam hasil penulisan Tugas Akhir yang masih jauh dari kata sempurna ini. Akhir kata, Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, 1 April 2024



Rani Laura Gupitasari

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk layanan untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga pelayanan publik di bidang jaminan sosial selalu meningkatkan kualitas layanannya melalui inovasi teknologi yang terus berkembang. Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) merupakan inovasi BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mencairkan Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO), hambatan dalam penggunaan aplikasi JMO untuk pencairan JHT, serta upaya yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan masalah yang diangkat adalah *Yuridis Empiris*. Penelitian *Yuridis Empiris* adalah jenis penelitian hukum yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data *empiris*, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran, dan analisis data lapangan atau data yang dapat diamati. Metode ini mencoba memahami dan menjelaskan realitas hukum melalui bukti-bukti *empiris* yang diperoleh dari dunia nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) terbukti efektif bagi pencairan JHT karena sekitar 70% dari seluruh peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan telah beralih menggunakan aplikasi JMO untuk pencairan JHT dan mereka merasa puas akan layanan yang ada di dalam aplikasi JMO tersebut. Hambatan yang dialami oleh peserta selama penggunaan aplikasi JMO adalah kegagalan *login*, masalah teknis, batasan saldo JHT untuk pencairan melalui JMO, keterbatasan perangkat seluler, kurangnya keterampilan teknologi, koneksi internet yang tidak stabil, dan kesalahan input data, sedangkan hambatan yang ditemui oleh pekerja BPJS Ketenagakerjaan yakni harus menjelaskan kesalahan yang terjadi pada aplikasi JMO kepada peserta, menghadapi jadwal *maintenance* yang tidak pasti, pencocokan data peserta dengan saldo yang masih bersifat konvensional, serta mengatasi masalah *server*. Upaya-upaya yang diambil BPJS Ketenagakerjaan dalam mengatasinya yakni peningkatan *UI* dan *UX*, edukasi intensif kepada peserta, pembaruan aplikasi sesuai kebutuhan, serta menyediakan dukungan teknis yang responsif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan, *Jamsostek Mobile* (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT)

ABSTRACT

Public service can be defined as a form of service to meet the needs of individuals or the community who have interests in the organization, in accordance with the established basic rules and procedures. BPJS Ketenagakerjaan, as a public service institution in the field of social security, continually enhances its service quality through evolving technological innovations. The Jamsostek Mobile (JMO) application is an innovation by BPJS Ketenagakerjaan to facilitate BPJS Ketenagakerjaan participants in withdrawing their Old Age Security (JHT). This study aims to identify and analyze the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application, the obstacles in using the JMO application for JHT withdrawals, and the efforts that BPJS Ketenagakerjaan can make to improve the effectiveness of the JMO application in the JHT withdrawal process.

The approach method used in this study, in accordance with the raised issues, is Empirical Juridical. Empirical Juridical research is a type of legal research that focuses on the collection and analysis of empirical data, based on observations, measurements, and analysis of field data or observable data. This method attempts to understand and explain legal realities through empirical evidence obtained from the real world.

The results of the study indicate that the Jamsostek Mobile (JMO) application is proven to be effective for JHT withdrawals because approximately 70% of all active BPJS Ketenagakerjaan participants have switched to using the JMO application for JHT withdrawals and they are satisfied with the services provided in the JMO application. The obstacles encountered by participants during the use of the JMO application include login failures, technical issues, JHT balance limits for withdrawals through JMO, mobile device limitations, lack of technological skills, unstable internet connections, and input errors, while the obstacles faced by BPJS Ketenagakerjaan employees include explaining the errors occurring in the JMO application to participants, dealing with uncertain maintenance schedules, matching participant data with balances that are still conventional, and addressing server issues. The efforts taken by BPJS Ketenagakerjaan to address these issues include improving UI and UX, intensive education for participants, updating the application as needed, and providing responsive technical support.

Keywords: Public Service, BPJS Ketenagakerjaan, Jamsostek Mobile (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGUJIAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	12
C. TUJUAN PENELITIAN	13
D. MANFAAT PENELITIAN	13
E. METODE PENELITIAN.....	14
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	18
G. ORISINALITAS PENELITIAN	21
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Tinjauan Umum Jaminan Sosial	22
1. Pengertian Jaminan Sosial	22
2. Dasar Hukum Jaminan Sosial.....	24
B. Tinjauan Umum BPJAMSOSTEK (BPJS Ketenagakerjaan)	29
1. Pengertian Tenaga Kerja dan Ketenagakerjaan	29
2. Pengertian BPJAMSOSTEK (BPJS Ketenagakerjaan).....	32
3. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).....	33
C. Tinjauan Umum Jaminan Hari Tua (JHT).....	35

1. Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)	35
2. Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)	37
3. Peserta Jaminan Hari Tua (JHT)	39
BAB III	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Efektivitas Aplikasi <i>Jamsostek Mobile</i> (JMO) dalam Memfasilitasi Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan.	42
B. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi JMO untuk Pencairan JHT	56
C. Upaya yang Dapat Dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk Meningkatkan Efektivitas Aplikasi JMO dalam Proses Pencairan JHT	65
BAB IV	70
PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77