

ANALISIS USABILITY APLIKASI JMO (JAMSOSEK MOBILE) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JAMBI MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Rizky Wahyudi¹, M. Theo Ari Bangsa², Fatima Felawati³
Universitas Islam Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
E-mail: rizkywahyudi0025@gmail.com¹,
theoaribangsa@uinjambi.ac.id², fatimafelawati@uinjambi.ac.id³

Abstract

BPJS Employment is a public program in Indonesia that provides protection for workers and their families through a social insurance mechanism. Previously known as Jamsostek. BPJS Employment has four main protection programs, namely the Work Accident Insurance Program (JKK), Death Insurance (JKM), Old Age Security (JHT) and Pension Security (JP) for all workers and their families. The JMO application is designed to make it easier for BPJS Employment customers to carry out various online transactions. Some of the uses of the JMO application include Simulating Old Age Insurance, Checking Balances, and Submitting Claims. The aim of this research is to analyze the usability (usefulness) of the Jamsostek Mobile (JMO) application implemented at BPJS Employment Jambi Branch. Usability is a key factor in determining the extent to which an application can meet user needs efficiently and effectively. This research was conducted to identify the advantages and disadvantages of the JMO application in the context of data management and participant services. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires, interviews and surveys to application users at BPJS Employment Jambi Branch. The System Usability Scale (SUS) method is easier, quicker to understand and simpler for objects to carry out research, but still maintain the validity of the data. Therefore, in this research, the System Usability Scale (SUS) is more appropriate to use to determine the level of usability of the JMO application. The results of the SUS test on worker respondents obtained a score of 72.71739 which is included in the Good category on the adjectives scale and for participant respondents a score of 65.5 was obtained which is included in the OK category on the adjectives scale. Showing that the categories of JMO application users are Workers and Participants in the Jambi branch of BPJS Employment, the JMO application is effective but still requires improvement so that it can be more optimal. Based on the interview results, the problem that users often complain about is the JKK and JHT balance claim feature which often fails, therefore suggestions for improvements to the JKK and JHT balance claim feature of the JMO application should focus on simplifying the form filling process, clarifying information and guidance, and overcoming technical problems that cause claim failure. By improving the user interface, improving technical systems, and providing better support and communication, the JMO application can reduce user difficulties and increase the success of the JKK and JHT balance claim process. Therefore, JMO applications need to continuously strive to improve the quality and performance of their applications to provide a better user experience.

Keywords— *BPJS Employment, JMO Application, Usability, System Usability Scale (SUS).*

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan adalah program publik di Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya melalui mekanisme asuransi sosial. Sebelumnya dikenal dengan nama Jamsostek. BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program perlindungan utama yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya. Aplikasi JMO dirancang untuk memudahkan nasabah BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan berbagai transaksi online. Beberapa kegunaan dari aplikasi JMO antarai lain adalah Simulasi Jaminan Hari Tua, Cek Saldo, dan Pengajuan Klaim. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis usability (kegunaan) aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Usability adalah faktor kunci dalam menentukan sejauh mana aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efisien dan efektif. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari aplikasi JMO dalam konteks pengelolaan data dan pelayanan peserta. Metode penelitian yang digunakan adalah

pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran questioner, wawancara, dan survei terhadap pengguna aplikasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Metode System Usability Scale (SUS) lebih mudah, lebih cepat dipahami dan lebih sederhana dilakukan oleh objek penelitian, namun tetap mempertahankan kevalidan data. Oleh sebab itu dalam penelitian ini System Usability Scale (SUS) lebih tepat digunakan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi JMO. Hasil pengujian SUS pada responden pekerja didapatkan nilai 72.71739 yang termasuk dalam kategori Good dalam skala adjectives dan pada responden peserta didapatkan nilai sebesar 65,5 yang termasuk kategori OK dalam skala adjectives. Menunjukkan bahwa kategori pengguna aplikasi JMO yakni responden Pekerja dan Peserta pada BPJS ketenagakerjaan cabang jambi, aplikasi JMO ini efektif namun masih memerlukan peningkatan agar dapat lebih optimal. Berdasarkan hasil wawancara permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna adalah pada fitur klaim saldo JKK dan JHT yang sering mengalami kegagalan, oleh karena itu saran perbaikan pada fitur klaim saldo JKK dan JHT aplikasi JMO harus fokus pada penyederhanaan proses pengisian formulir, memperjelas informasi dan panduan, serta mengatasi masalah teknis yang menyebabkan kegagalan klaim. Dengan memperbaiki antarmuka pengguna, meningkatkan sistem teknis, serta menyediakan dukungan dan komunikasi yang lebih baik, agar aplikasi JMO dapat mengurangi kesulitan pengguna dan meningkatkan keberhasilan proses klaim saldo JKK dan JHT. Oleh karena itu, aplikasi JMO perlu terus berupaya meningkatkan kualitas dan performa aplikasi mereka untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kata Kunci— BPJS Ketenagakerjaan, Aplikasi JMO, Usability, System Usability Scale (SUS).

1. PENDAHULUAN

Aplikasi seluler telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern saat ini. Aplikasi seluler memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai hal, seperti berkomunikasi, melakukan transaksi online, dan mengakses informasi. Dalam konteks layanan publik, aplikasi seluler juga telah digunakan oleh beberapa instansi pemerintah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan aplikasi seluler adalah BPJS Ketenagakerjaan (Wardani & Pratama, n.d., 2023). BPJS Ketenagakerjaan adalah program publik di Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya melalui mekanisme asuransi sosial. Sebelumnya dikenal dengan nama Jamsostek, BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program perlindungan utama yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya (Guswandi & Hadi, 2019). BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang menyediakan perlindungan social kepada pekerja untuk melindungi mereka dari risiko social dan ekonomi tertentu. Salah satu aplikasi yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah Jamsostek Mobile (JMO) (Tinaliah & Elizabeth, 2022).

Aplikasi JMO dirancang untuk memudahkan nasabah BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan berbagai transaksi online. Beberapa kegunaan dari aplikasi JMO antarai lain adalah Simulasi Jaminan Hari Tua, Cek Saldo, dan Pengajuan Klaim. Selain itu, aplikasi JMO juga dapat menyediakan informasi tentang program-program BPJS Ketenagakerjaan, berita terkait perlindungan tenaga kerja dan layanan pelanggan untuk menjawab pertanyaan atau memberikan bantuan kepada nasabah. Dengan adanya fitur-fitur tersebut, pengguna dapat mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan mudah dan cepat melalui aplikasi JMO tanpa perlu mengunjungi kantor fisik. Hal ini dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan (Auliya et al., 2023).

Tujuan dari adanya aplikasi JMO adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mengakses informasi dan layanan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, aplikasi harus dirancang dengan baik dan memenuhi kriteria usability yang baik. Usability (kegunaan) adalah kemampuan suatu produk atau sistem untuk digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna. Usability juga berkaitan dengan aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, dan keterbacaan (Wardani &

Pratama, n.d., 2023).

Meskipun aplikasi JMO sudah lama diresmikan, namun diketahui terdapat masalah sebagaimana dibuktikan pada berita BantenRaya.com (2021) di mana pengguna banyak yang tidak bisa login dan tidak bisa mengecek saldo BPJS Ketenagakerjaan di JMO. Setelah ditinjau melalui google playstore aplikasi tersebut memang memiliki rating 4,7 namun dapat dilihat dari ulasan mengenai aplikasi tersebut banyak pengguna yang mengalami kendala terkait penggunaan aplikasi JMO, bahkan setelah mendatangi kantor cabang hasilnya tetap sama saja. Oleh sebab itu disini kami melakukan tinjauan pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi, permasalahan yang ditemukan hampir sama beberapa masyarakat mengalami masalah dan mengeluhkan terkait penggunaan aplikasi JMO. Seperti saldo JHT pada aplikasi JMO tidak muncul, klaim saldo JHT secara online namun selalu gagal, sehingga pengguna datang langsung ke kantor melakukan komplain terkait permasalahan yang terjadi. Melihat dari permasalahan yang terjadi menjadi kekhawatiran terhadap pengembangan aplikasi JMO di masa mendatang, terutama terhadap penerimaan pengguna aplikasi JMO. Maka dari itu perlu dilakukan analisis usability untuk melihat seberapa efektif, efisien, dan mudahan aplikasi JMO saat digunakan oleh penguuna.

Untuk mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah aplikasi menurut penggunaannya maka perlu dilakukan pengujian usability. Seperti yang telah dikemukakan International Organization For Standardization-ISO 9241-11:1998, Usability adalah tingkat kegunaan sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi, dan mencapai kepuasan tertentu. Ada beberapa metode untuk menilai usability suatu aplikasi yang siap digunakan seperti dikemukakan oleh (Gracia, 2013) yakni SUS (System Usability Scale), QUIS (Questionnaire for User Interface Satisfaction), SUMI (Software Usability Measurement Inventory), dan PSSUQ (Post-Study Usability Questionnaires) empat metode tersebut mempunyai perbedaan yang signifikan dimana QUIS hanya mencakup kepuasan subyektif pengguna, SUMI yang memiliki lisensi sekitar \$700 per bulan untuk mengukur persepsi efisiensi, efeksi, kegunaan, systems dan learnability pengguna atas system, PSSUQ yang mempunyai 16 pertanyaan mencakup kepuasan seluruh rata-rata sub-skala, dan SUS yang memiliki 10 pertanyaan yang masing-masing memiliki 5 poin Likert.

Metode SUS telah terbukti efektif dalam mengukur usability aplikasi mobile dalam berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Huda et, al (2023). Metode System Usability Scale (SUS) lebih mudah, lebih cepat dipahami dan lebih sederhana dilakukan oleh objek penelitian, namun tetap mempertahankan kevalidan data. Brooke (1996) mengemukakan SUS mempunyai 4 kelebihan utama yakni dapat digunakan dengan mudah, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit. SUS tersedia secara gratis, terbukti valid dan reliable, walau dengan ukuran sampel yang kecil. Oleh karena itu dalam penelitian ini System Usability Scale (SUS) lebih tepat digunakan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi JMO.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS USABILITY APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JAMBI MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Mulyadi, 2011) menggunakan instrumen yang sudah tertata sebelumnya. Intrumen berupa angket/kuesioner biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif memiliki jangkauan penelitian lebih luas dan variasi dengan tingkat lebih kompleks. Sedangkan menurut (Priyono, 2008) penelitian kuantitatif dapat dilihat dari 4 sisi yaitu, akademis,

praktis, sosial dan teknis. Penelitian kuantitatif dalam menyusun sebuah rancangan penelitian biasanya menggunakan asumsi pendekatan positivis.

Selain itu, penelitian kuantitatif menurut (Wahidmurni, 2017) merupakan penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian, penelitian berupa angka dan program statistik. Secara umum metode penelitian kuantitatif berisi jenis penelitian, sampel, instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian untuk menguji hipotesis menggunakan uji data statistik akurat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur skor usability dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) di BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi Aplikasi JMO.

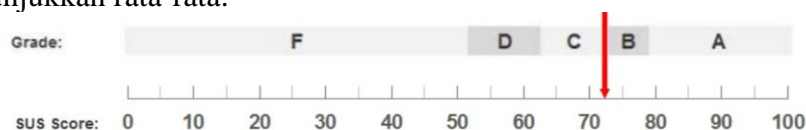
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil skala penentuan hasil penilaian SUS diatas dapat dijelaskan secara detail kedalam skala skor SUS sebagai berikut:

Skor SUS Responden Pekerja

1. Grade

Jenis sistem penilaian ini untuk mengkategorikan skor SUS berada pada rentang *grade* A-F. Pada *grade* A, yang menunjukkan kinerja superior, hingga F (untuk kinerja gagal), dengan C menunjukkan rata-rata.

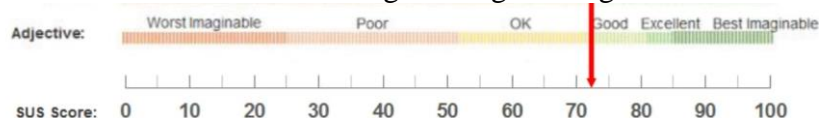


Gambar 1. Skor SUS dalam skala *Grade*

Skor SUS yang diperoleh pada penelitian ini adalah 72.71739 jika dikorelasikan dengan skala grade pada gambar diatas, dapat diketahui berada pada *grade* C (*Good*) yang menunjukkan skor tersebut cukup baik.

2. Adjectives

Skala kata sifat mengandung kata sifat termasuk didalamnya seperti baik, oke, dan buruk. Pengguna yang secara garis besar dikelompokkan dengan kegunaan suatu produk. Misalnya, skor SUS di atas 85 dikaitkan dengan kategori Sangat baik.

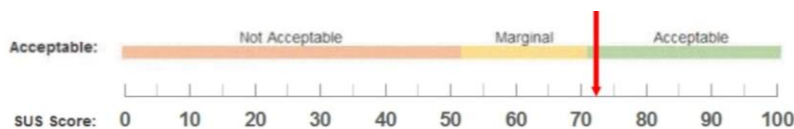


Gambar 2. Skor SUS dalam skala *Adjectives*

Skor SUS pada penelitian ini adalah 72.71739 pada skala *adjectives* tergolong *Good*. Dapat dikelompokkan bahwa penggunaan aplikasi JMO menurut responden pekerja BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi tergolong bersifat baik.

3. Acceptability

Variasi lain dalam menggambarkan SUS adalah melalui pernyataan yang dapat diterima atau tidak dapat diterima. (Bangor, 2009) menetapkan syarat-syarat ini ketika SUS jauh di atas rata-rata atau jauh di bawah rata-rata. Skor SUS di atas 70 (di atas rata-rata skor SUS 68) dikategorikan dapat diterima dan tidak dapat diterima di bawah 50 (erat terkait dengan penunjukan skor yang lebih rendah dari 51,6 dengan nilai F). Skor kisaran antara 50-70 ditetapkan sebagai dapat diterima secara marginal atau bisa disebut dengan diterima namun butuh peningkatan.

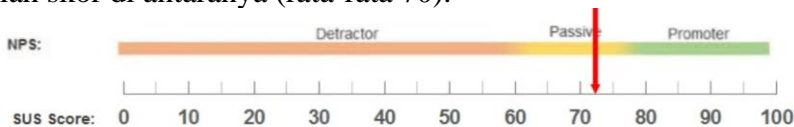


Gambar 3. Skor SUS dalam skala *Acceptability*

Skor SUS yang diperoleh dari responden pekerja pada penelitian ini yakni skor 72.71739. Dalam skala *Acceptable* diketahui aplikasi JMO dikategorikan dapat diterima oleh pekerja BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi.

4. Net Promoter Score (NPS)

Rata-rata SUS menjelaskan antara 30% - 50% variasi dalam kemungkinan pengguna untuk merekomendasikan. NPS menunjuk tiga klasifikasi pemberi rekomendasi berdasarkan tanggapan mereka terhadap kemungkinan poin (0 hingga 100) Skor klasifikasi *promoter* 90 - 100, skor klasifikasi *passive* 70 - 80, dan skor klasifikasi *detractors* 60 ke bawah. Klasifikasi *promoter* kemungkinan besar akan merekomendasikan produk / situs web / aplikasi kepada seorang teman, sedangkan kategori *detractors* cenderung berkecil hati daripada merekomendasikan. Untuk mencapai klasifikasi *promoter*, skor SUS harus mendekati 81 secara rata-rata. Klasifikasi *detractors* dikaitkan dengan SUS rata-rata 53 dan di bawahnya dan *passive* adalah skor di antaranya (rata-rata 70).



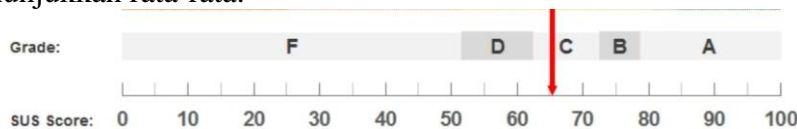
Gambar 4. Skor SUS dalam skala *NPS*

Skor SUS pada penelitian ini adalah 72.71739 dikorelasikan dengan klasifikasi NPS, maka berada pada klasifikasi *passive*. Responden pekerja dalam penelitian ini diketahui bersifat pasif atau biasa-biasa saja terhadap aplikasi JMO.

Skor SUS Responden Peserta

1. Grade

Jenis sistem penilaian ini untuk mengkategorikan skor SUS berada pada rentang *grade* A-F. Pada *grade* A, yang menunjukkan kinerja superior, hingga F (untuk kinerja gagal), dengan C menunjukkan rata-rata.

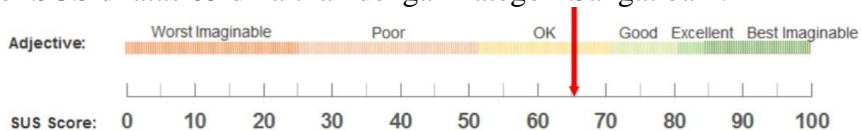


Gambar 5. Skor SUS dalam skala *Grade*

Skor SUS yang diperoleh pada penelitian ini adalah 65,6 jika dikorelasikan dengan skala *grade* pada gambar diatas, dapat diketahui berada pada *grade* C (*okay*) yang menunjukkan skor tersebut tergolong normal tidak diatas maupun dibawah rata-rata.

2. Adjectives

Skala kata sifat mengandung kata sifat termasuk didalamnya seperti baik, oke, dan buruk. Pengguna yang secara garis besar dikelompokkan dengan kegunaan suatu produk. Misalnya, skor SUS di atas 85 dikaitkan dengan kategori Sangat baik.

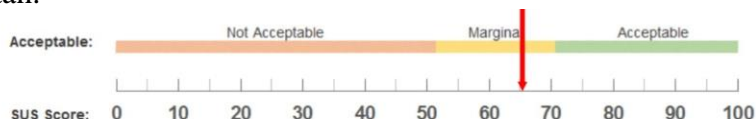


Gambar 6. Skor SUS dalam skala *Adjectives*

Skor SUS pada penelitian ini adalah 65,6 pada skala *adjectives* tergolong *okay*. Dapat dikelompokkan bahwa penggunaan aplikasi JMO menurut responden peserta tergolong bersifat biasa saja dalam artian normal tidak baik dan tidak buruk.

3. Acceptability

Variasi lain dalam menggambarkan SUS adalah melalui pernyataan yang dapat diterima atau tidak dapat diterima. (Bangor, 2009) menetapkan syarat-syarat ini ketika SUS jauh di atas rata-rata atau jauh di bawah rata-rata. Skor SUS di atas 70 (di atas rata-rata skor SUS 68) dikategorikan dapat diterima dan tidak dapat diterima di bawah 50 (erat terkait dengan penunjukan skor yang lebih rendah dari 51,6 dengan nilai F). Skor kisaran antara 50-70 ditetapkan sebagai dapat diterima secara marginal atau bisa disebut dengan diterima namun butuh peningkatan.

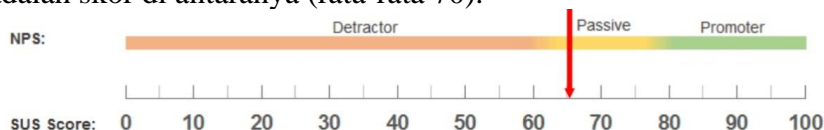


Gambar 7. Skor SUS dalam skala *Acceptability*

Skor SUS yang diperoleh dari responden peserta pada penelitian ini yakni skor 65,6. Dalam skala *Marginal* diketahui aplikasi JMO dikategorikan dapat diterima namun masih butuh peningkatan.

4. Net Promoter Score (NPS)

Rata-rata SUS menjelaskan antara 30% - 50% variasi dalam kemungkinan pengguna untuk merekomendasikan. NPS menunjuk tiga klasifikasi pemberi rekomendasi berdasarkan tanggapan mereka terhadap kemungkinan poin (0 hingga 100) Skor klasifikasi *promoter* 90 - 100, skor klasifikasi *passive* 70 - 80, dan skor klasifikasi *detractors* 60 ke bawah. Klasifikasi *promoter* kemungkinan besar akan merekomendasikan produk / situs web / aplikasi kepada seorang teman, sedangkan kategori *detractors* cenderung berkecil hati daripada merekomendasikan. Untuk mencapai klasifikasi *promoter*, skor SUS harus mendekati 81 secara rata-rata. Klasifikasi *detractors* dikaitkan dengan SUS rata-rata 53 dan di bawahnya, dan *passive* adalah skor di antaranya (rata-rata 70).



Gambar 8. Skor SUS dalam skala *NPS*

Skor SUS pada responden peserta dalam penelitian ini adalah 65,6 dikorelasikan dengan klasifikasi NPS, maka berada pada klasifikasi *passive*. Responden dalam penelitian ini diketahui bersifat pasif atau biasa-biasa saja terhadap aplikasi JMO.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini :

1. Berdasarkan uji validitas diketahui angka item 1 adalah 0,305, item 2 sebesar 0,657, item 3 sebesar 0,344, item 4 sebesar 0,548, item 5 sebesar 0,387, item 6 sebesar 0,606, item 7 sebesar 0,256, item 8 sebesar 0,655, item 9 sebesar 0,308, dan item 10 sebesar 0,546. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan pertama hingga terakhir dinyatakan valid.
2. Berdasarkan uji reliabilitas dapat diketahui ada 10 buah item pertanyaan kuesioner berdasarkan interpretasi nilai r adalah 0,702 yang dinyatakan cukup.
3. Dengan 123 responden berdasarkan usia yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu Pekerja BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi dan Peserta BPJS ketenagakerjaan.

Uji System Usability Scale (SUS) mendapatkan hasil sebagai berikut:

pada penelitian ini diperoleh skor SUS dari responden Pekerja sebesar 72.71739 dan responden Peserta 65,5 yang didapat oleh pengguna aplikasi JMO pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi.

- a. Pada Grade Scale skor SUS dari responden pekerja BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi berada pada Grade High C (Good) yang menunjukkan skor tersebut tergolong baik.
- b. Selanjutnya pada Grade Scale skor SUS dari responden peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi berada pada Grade Low C (okay) yang menunjukkan skor tersebut tergolong normal tidak diatas maupun dibawah rata-rata.
- c. Pada Adjectives Rating dari responden pekerja dapat dikelompokkan bahwa penggunaan aplikasi JMO menurut responden peserta tergolong bersifat baik.
- d. Namun pada Adjectives Rating dari responden peserta dapat dikelompokkan bahwa penggunaan aplikasi JMO menurut responden peserta tergolong bersifat biasa saja dalam artian normal tidak baik dan tidak buruk.
- e. Pada Acceptability penggunaan aplikasi JMO pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jambi berada pada kategori Acceptable dan marginal yang berarti dapat diterima dan digunakan secara umum oleh responden.
- f. Pada Net Promoter Score (NPS) berada pada klasifikasi passive yang berarti responden dalam penelitian ini bersifat biasa-biasa saja.

Dapat disimpulkan dari kategori pengguna aplikasi JMO yakni responden Pekerja dan Peserta pada BPJS ketenagakerjaan cabang jambi, bahwa aplikasi JMO ini efektif namun masih memerlukan peningkatan agar dapat lebih optimal. Berdasarkan hasil wawancara permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna adalah pada fitur klaim saldo JKK dan JHT yang sering mengalami kegagalan, oleh karena itu saran perbaikan pada fitur klaim saldo JKK dan JHT aplikasi JMO harus fokus pada penyederhanaan proses pengisian formulir, memperjelas informasi dan panduan, serta mengatasi masalah teknis yang menyebabkan kegagalan klaim. Dengan memperbaiki antarmuka pengguna, meningkatkan sistem teknis, serta menyediakan dukungan dan komunikasi yang lebih baik, agar aplikasi JMO dapat mengurangi kesulitan pengguna dan meningkatkan keberhasilan proses klaim saldo JKK dan JHT. Oleh karena itu, aplikasi JMO perlu terus berupaya meningkatkan kualitas dan performa aplikasi mereka untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah di simpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

1. Bagi aplikasi JMO perlu memperbaiki dan mengembangkan lagi sistem aplikasi JMO sehingga kinerja aplikasi JMO lebih baik lagi.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek usability menggunakan metode lain atau tools lain selain metode usability testing dan kuesioner System Usability Scale (SUS), atau menggunakan analisa terhadap kualitas aplikasi JMO terhadap faktor selain usability.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan metode usability testing dan kuesioner SUS (System Usability Scale) Sebagai perbandingan evaluasi usability.

DAFTAR PUSTAKA

- (2023). Application Random Forest Method for Sentiment Analysis in Jamsostek Mobile Review. 20(1), 116–127. <https://doi.org/10.31515/telematika.v20i1.8868>
- A. Garcia. (2021) "UX Research Standardized Usability Questionnaires," J. Chai One.
- A. I. Purnamasari, A. Setiawan, and . K., "Evaluasi Usability Pada Aplikasi Pembelajaran Tari Menggunakan System Usability Scale (SUS)," J. ICT Inf. Commun. Technol., vol. 19, no. 2, pp. 70–75, 2021, doi: 10.36054/jict- ikmi.v20i2.274.
- A. M. Nidhom, *Interaksi Manusia dan Komputer*. Malang: Ahlimedia Book, 2019.
- A. Pratama, A. Faroqi, And E. P. Mandyartha, "Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (Sus)", Jurnal Ilmia Edutic, Vol. 8, No. 1, 2021.
- A. W. A. Wibowo, "Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online," J@ti Undip J. Tek. Ind., vol. 15, no. 1, p. 11, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.11-19.
- A. Wulandari and S. Rohman, "ANALISIS USABILITY APLIKASI RSI WONOSOBO MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALLE)," vol. 1, no. 3, pp. 20–25, 2022.
- Adena Nioga, K. C. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi Mobile KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping (Studi Kasus PT KAI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1397.
- Anonymous, "International Standard-ISO," Switzerland: Internet Central@iso.ch, 2018, p. 11.
- Auliya, T., Azmi, U., Hakim, L., Candra, D., Novitasari, R., Dianita, W., & Artikel, I.
- Beny, H. Y. (2019). EVALUASI USABILITY SITUS WEB KEMENKUMHAM KANTOR WILAYAH JAMBI DENGAN METODE USABILITY TEST DAN SYSTEM USABILITY SCALE. *Journal of Computer, information system, & technology management*, 30.
- Chelsea Nadia Kurniawan, Baizul Zaman, Syamsul Bhahri, "ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE AYOMULAI MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE", *JTRISTE*, Vol.9, No.2, Oktober 2022.
- Dimas Setiawan, S. L. (2020). Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale. *Walisongo Journal of Information Technology*, Vol. 2 No. 1 (2020): 71 - 78, 73.
- Icha Marwanda (2023). ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DENGAN MENGGUNAKAN UTAUT.
- J. Brooke, *SUS: A Retrospective*, no. June, 2020.
- L. F. Adena Nioga, Komang Candra Brata, "Evaluasi Usability Aplikasi Mobile KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping (Studi Kasus PT KAI)," *J. pengembang Teknol. Inf. dan ilmu Komput.*, vol. 3, no. 2, 2019.
- M. Ramzi, "Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web Pada SMK Negeri I Cerme. Undergraduat thesis, STIKOM. Surabaya:" *J. ilmu Komput.*, 2018.
- M. Y. Mustar, P. I. Santosa, and R. Hartanto. (2014). Perancangan Model Interaksi Manusia dan Robot Dalam Bentuk Tampilan Visual Pada Komputer.
- Mahdiyah Afifah Sari & Ken Ditha Tania, "Evaluasi Usability Pada Knowledge Management System (KMS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan)", *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*. Vol. 3, No. 3, Julil 2022.
- Nurul, H., Frans, H., Andre S., Muhammad I., Tintou P., "ANALISIS USABILITY TESTING MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE", *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*. Vol. 8, No. 2, Juli 2023.
- Putri Talitha Wardani & Angga Pratama. (2023). Analisis Usability Menggunakan Metode Think Aloud dan Heuristiz Evaluation Pada Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Binjai). *Jurnal Sistem Informasi* ISSN P : 2598-599X; E: 2599-0330
- R. O. D. Rahadian, G. Rahayu, "Teknologi Pendidikan: Kajian Aplikasi Ruangguru Berdasarkan Prinsip dan Paradigma Interaksi Manusia dan Komputer," *J. Petik*, vol. 5, no. 1, pp. 11-24, 2019.
- S. Lestari, "Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung)," *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 1, no. 1, p. (halaman 46), 2014.
- S. Zein, L. Yasyifa, R. Ghози, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, "Pengolahan dan

- Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS,” *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 1, pp. 1– 7, 2019.
- Sugiyono, “Uji Reliabilitas Data,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2015.
- Tinaliah, T., & Elizabeth, T. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PrimaKu Menggunakan Metode Support Vector Machine. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(4), 3436–3442. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.3586>
- W. Sanjaya. (2017). Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran.
- Y. Sriyeni, “Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale,” vol. 13, pp. 88– 93, 2022.
- Yumarlin Mz, “EVALUASI PENGGUNAAN WEBSITE UNIVERSITAS JANABADRA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING”, *Jurnal Informasi Interaktif* Vol. 1 No. 1 Mei 2016.