

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital seperti ini bertumbuh sangat pesat, dimana terlihat bahwa banyak hal-hal yang biasanya dikerjakan oleh manusia sekarang telah mengalami kemajuan dan telah dikerjakan oleh robot atau sistem. Salah satu contohnya ialah perkantoran, dimana banyak perkantoran yang telah mengikuti perkembangan teknologi seperti cara absensi pegawai, dulu pegawai menggunakan absensi manual dimana para pegawai menandatangani table absen sedangkan sekarang para pegawai melakukan absensi menggunakan sistem yang diberi nama *fingerprint* ialah para pegawai cukup menmpelkan jari ke alat *fingerprint* dan nama pegawai yang sedang melakukan absen akan otomatis tampil pada layar yang menandakan absensi telah berhasil dilakukan.

Kemajuan teknologi tersebut juga dimanfaatkan oleh salah satu Badan Hukum Publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja, ialah BPJS Ketenagakerjaan yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut diberbagai divisinya, salah satunya ialah pada divisi pelayanan. Sebelum memanfaatkan kemajuan teknologi, peserta yang akan melakukan pengajuan klaim JHT (Jaminan Hari Tua) akan melakukan pendaftaran pelayanan menggunakan metode manual. Dimana saat akan mengajukan klaim JHT maka peserta tersebut harus membawa beberapa berkas yang telah ditentukan, peserta tersebut harus membawa dokumen asli klaim JHT, fotocopy KTP satu lembar, fotocopy KK satu lembar, surat keterangan kerja, dan fotocoy buku rekening atas nama peserta. dan setelah membawa berkas yang diperlukan peserta tersebut akan melewati beberapa pemeriksaan berkas yang akan dilakukan oleh

pegawai BPJS Ketenagakerjaan, setelah dinyatakan peserta tersebut memenuhi syarat kepesertaan maka selanjutnya peserta akan mengikuti prosedur pengantrian untuk wawancara dengan tetap membawa berkas tersebut. akan tetapi dengan adanya kemajuan teknologi, sekarang BPJS Ketenagakerjaan memberlakukan sistem pengajuan klaim JHT menggunakan metode onsite, yang dimana metode layanan ini baru diterapkan pada awal tahun 2021.

Layanan ini ialah layanan yang dibuat untuk menyempurnakan pengaturan antrian, sehingga dapat menghindari kontak fisik antara petugas dengan peserta. pemanggilan peserta dilakukan dengan cara virtual, sehingga peserta tersebut bisa antri dan tetap berjauhan dengan peserta lain. peserta yang akan melakukan pendaftaran dengan sistem onsite ini dapat melalui *smartphone* atau computer yang telah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan peserta harus tetap berada disekitar kantor cabang. untuk dapat melakukan klaim JHT peserta tersebut harus membawa berkas seperti dokumen asli klaim JHT, KTP, surat keterangan kerja, dan buku rekening atas nama peserta, dimana berkasi ini akan diperlukan saat akan menemui *customer service*. dan selanjutnya peserta tersebut akan mengisi data yang telah tampil pada layanan onsite dan setelah mendapatkan notifikasi pengajuan klaim maka peserta akan mengajukan notifikasi tersebut kepada petugas BPJS Ketenagakerjaan untuk mendapatkan nomor antrian yang akan dipanggil oleh petugas untuk verifikasi data.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Pembayaran JHT BPJS Ketenagakerjaan
Kantor Cabang Palembang
2018 – 2021**

Tahun	Total Kasus	Keterangan
2018	816	1 Januari 2018 – 31 Desember 2018
2019	835	1 Januari 2019 – 31 Desember 2019
2020	909	1 Januari 2020 – 31 Desember 2020
2021	496	1 Januari 2021 – 31 Mei 2021

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, 2021

Table 1.1 tersebut merupakan rekap peserta pertahun yang berhasil melakukan klaim JHT mulai dari tahun 2018 – 2020 akan tetapi di tahun 2021 rekap tersebut hanya sampai 31 Mei 2021 sebab pada bulan-bulan selanjutnya belum dilakukan pendataan atau rekap, dikarenakan peneliti meminta data ini pada tanggal 10 Juni 2021.

Pada table tersebut terlihat bahwa setiap tahunnya peserta yang berhasil melakukan klaim JHT mengalami peningkatan dan terlihat pada tahun 2020 peserta yang berhasil klaim mencapai 909 peserta dan pada Desember 2020 sistem onsite baru diterapkan di BPJS untuk menghindari kontak fisik secara langsung dikarenakan pada tahun 2020 terjadinya peluasan penyebaran covid-19 ke seluruh dunia termasuk Indonesia dikarenakan hal ini BPJS Ketenagakerjaan mengambil langkah untuk menghindari kontak fisik secara langsung dengan cara membuat sistem pendaftaran baru. Pada sistem ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menetapkan bahwa CS (*Customer Service*) hanya melayani peserta sebanyak 35 orang per-hari yang dapat diikuti oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan klaim JHT.

Karena hal tersebut penulis tertarik untuk menggarap Laporan Akhir yang berjudul **“PERBANDINGAN EFEKTIFITAS PELAYANAN SISTEM ONSITE DENGAN SISTEM MANUAL DALAM PROSES PENGAJUAN KLAIM JHT DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perbandingan efektifitas sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang?
2. Adakah faktor penghambat pada sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang?

1.3. Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulis dalam laporan akhir ini agar dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pembahasan dalam lingkup yaitu: perbandingan efektifitas sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan efektifitas pelayanan sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan pada laporan akhir ini antara lain:

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang untuk perbandingan efektifitas sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT.

b. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis ialah untuk menambah wawasan tentang efektifitasnya suatu teknologi baru yang akan menggantikan sistem lama yang telah diterapkan di perusahaan bersangkutan.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang. yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.131 Palembang 30126.

Objek penelitian adalah sistem onsite dan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT.

1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian laporan akhir ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016;112), “Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau peseorangan langsung dari objeknya”.

Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner dan mewawancarai secara langsung narasumber ialah peserta yang berada di BPJS Ketenagakerjaan.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016:109) “Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan dioleh oleh pihak lain, biasayang sudah dalam bentuk publikasi”.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang berupa data sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi. Selain itu, penulis juga mengumpulkan informasi dari buku, jurnal, dan hasil dari penelitian terdahulu.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan Laporan akhir ini maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (Field research)

Riset yang penulis lakukan yaitu dengan cara melakukan penelitian langsung dan pendekatan pada objek yang akan diteliti dan penulis menggunakan metode yaitu:

a. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2013:142), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Pada penelitian ini penulis membagikan kuesioner berupa pertanyaan yang akan diisi oleh para peserta terpilih yang berada di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang kota Palembang untuk mengetahui lebih atas hasil yang ingin dicapai.

b. Observasi (Pengamatan)

Menurut Yusi dan Idris (2016:112) “Observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian”.

Adapun pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan mengamati, memperhatikan secara langsung kegiatan di BPJS Ketenagakerjaan, dengan adanya hal ini maka informasi yang diperoleh tentang kegiatan yang akan diamati akan mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam penelitian ini juga menggunakan riset kepustakaan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan mendapatkannya dari materi yang terdapat di ruangan perpustakaan, seperti: buku-buku, dokumen, catatan, tesis, jurnal, dan hasil dari penelitian terdahulu.

1.5.4. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel yang telah ditentukan untuk penelitian Laporan Akhir ini, sebagai berikut:

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. didalam penelitian ini populasi yang akan diambil dari peserta kalim JHT yaitu sebanyak 175 peserta

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis akan menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{175}{1+175(0,1)^2}$$

$$n = \frac{175}{1+1,75}$$

$$n = 63,6$$

Besar sampel yang didapat adalah 64 sampel

1.5.5. Analisa Data

Penulis menggunakan metode analisi data Kuantitatif dan Deskriptif.

1. Analisa Data Metode Kuantitatif

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:17) “kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya”.

Dengan hal tersebut penulis memilih skala pengukuran penelitian menggunakan skala Guttman.

2. Analisis Data Metode Deskriptif

Menurut Hardani (2020 : 53)“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam

penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.”

Ada beberapa jenis penelitian yang termasuk penelitian deskriptif, antara lain yaitu (1) penelitian survai; (2) penelitian kasus; (3) penelitian perkembangan; (4) penelitian tindak lanjut; (5) penelitian analisis dokumen/analisis isi; (6) studi waktu dan gerak; (7) studi kecenderungan.

Pada penelitian ini jenis penelitian yang diambil adalah jenis penelitian survai. yang dimana menurut Fraenkel dan Wallen (1990) jenis penelitian survai adalah merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi.

Penelitian survai adalah penelitian yang bertujuan untuk:

- (1) mencari informasi faktual yang mendetail yang mencandra gejala yang ada;
- (2) mengidentifikasi masalah-masalah atau untuk mendapatkan justifikasi keadaan dan kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan;
- (3) untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan oleh orang-orang yang menjadi sasaran penelitian dalam memecahkan masalah, sebagai bahan penyusunan rencana dan pengambilan keputusandimasa mendatang