



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, Pekerja Migran Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Pekerja Migran Indonesia (PMI) mempunyai peran yang sangat signifikan dalam menggerakkan roda perekonomian sehingga berdampak positif terhadap pembangunan ekonomi serta meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya adalah sebagai penyumbang pemasukan devisa dalam bentuk remitansi ke Indonesia.

Kesejahteraan, kenyamanan dan keamanan sangat diperlukan bagi PMI yang jauh dari tanah air dan keluarga mereka. Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 juga dijelaskan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia adalah segala upaya untuk melindungi kepentingan Calon Pekerja Migran Indonesia dan/atau Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan haknya dalam keseluruhan kegiatan sebelum bekerja, selama bekerja, dan setelah bekerja dalam aspek hukum, ekonomi, dan sosial.

Rasa aman dan nyaman dibutuhkan oleh PMI dikarenakan masih sering terjadinya kekerasan terhadap PMI khususnya yang bekerja pada sektor rumah tangga. Oleh karena itu, dibutuhkan badan atau lembaga pelindungan bagi PMI dengan tujuan agar calon PMI atau PMI merasa terlindungi dan teredukasi agar bisa mempersiapkan kompetensi mereka sesuai dengan pekerjaan yang akan dituju. Dalam hal ini, lembaga yang dituju sebagai lembaga yang memiliki wewenang dan legasi untuk melindungi PMI adalah Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI).

Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) adalah Lembaga pemerintah nonkementerian yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan dalam pelayanan dan pelindungan pekerja migran indonesia secara terpadu. BP2MI



berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan, dan dipimpin oleh Kepala.

Dalam penelitian ini lembaga yang dijadikan objek penelitian berfokus di Unit Pelaksana Teknis Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (UPT BP2MI) Provinsi Lampung. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Perpres Nomor 90 Tahun 2019 tentang Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, BP2MI menyelenggarakan fungsi di antaranya pelaksanaan kebijakan di bidang penempatan dan Pelindungan PMI. Kemudian pelaksanaan pelayanan dan pelindungan PMI, penerbitan dan pencabutan surat izin perekrutan PMI, penyelenggaraan pelayanan penempatan, pengawasan pelaksanaan pelayanan jaminan sosial, pemenuhan hak PMI.

UPT BP2MI Provinsi Lampung merupakan Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) dimana setiap instansi pelayanan penempatan dan pelindungan tenaga kerja luar negeri yakni Kepolisian, Imigrasi, Sarana Kesehatan dan Asuransi akan berada dalam satu wilayah kerangka pelayanan. UPT BP2MI Provinsi Lampung sebagai kantong PMI terbesar keempat di seluruh Indonesia telah mengirimkan sebanyak 172.448 PMI selama 5 tahun terakhir dari tahun 2018 sampai 2022 dengan sebaran negara Malaysia, Singapura, Taiwan, Hongkong, dan Saudi Arabia.

Saat ini, pekerja migran atau keluarga pekerja migran melakukan pengaduan secara tatap muka di kantor BP2MI dengan mengisi formulir pengaduan dan melampirkan bukti pendukung. Kemudian, pegawai pelayanan akan menganalisa permasalahan yang diadukan. Bukti pendukung yang dilampirkan akan diberikan kepada validator untuk di periksa kebenarannya. Setelah itu, dilakukan mediasi bersama pihak-pihak yang berselisih dan saksi-saksi. Penyampaian aduan juga dapat dilakukan menggunakan surat ataupun telepon.

Pengaduan secara konvensional dengan menerima aduan secara tatap muka, telepon, dan surat dianggap kurang efisien karena dapat memunculkan berbagai resiko seperti hilangnya data pengaduan PMI bermasalah serta



pengaduan yang terabaikan sehingga memakan waktu yang lama untuk ditindaklanjuti oleh petugas. Untuk segi kepulangan, data disimpan pada Microsoft Excel yang mana file tersebut mempunyai resiko hilang dan rusak.

Dari uraian diatas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yang dibahas dalam penulisan Laporan Akhir dengan judul, “**Aplikasi Layanan Pengaduan dan Kepulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Berbasis Web Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung**” yang diharapkan dapat memudahkan pekerja migran dalam menyalurkan pengaduan atau keluhan dan pegawai dapat melayani pekerja migran dan menindaklanjuti permasalahan dengan maksimal. Sistem ini juga disertai dengan monitoring data kepulangan bagi pekerja migran yang meninggal di negara penempatan, sakit, dan bermasalah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian dan pengamatan pada bidang pelayanan BP2MI, penulis dapat menyimpulkan permasalahan yang terjadi, antara lain:

1. Dengan dilakukannya pengaduan secara konvensional, proses penyelesaian pengaduan terabaikan sehingga memakan waktu yang lama untuk ditindaklanjuti dan juga dapat memunculkan berbagai resiko seperti hilangnya data pengaduan PMI bermasalah.
2. Bagi PMI yang sedang berada di negara penempatan dan memberikan pengaduan melalui telepon sering terjadi kesalahan seperti salah sambung ke divisi lain.
3. Validator sebagai pemeriksa bukti pendukung harus mencari data bukti terlebih dahulu yang kemungkinan bertumpuk dengan data yang lain untuk di periksa keabsahannya.

Dari permasalahan diatas, penulis merumuskan suatu masalah yaitu “Bagaimana membangun aplikasi layanan pengaduan yang disertai dengan monitoring data kepulangan pekerja migran indonesia berbasis *web*?”

Implementasi dari aplikasi ini akan meningkatkan pelayanan yang ada di BP2MI dengan memudahkan PMI/keluarga PMI dalam menyampaikan pengaduan.



1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan ini lebih terarah dan memudahkan dalam pemahaman, serta tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi masalah laporan akhir ini, yaitu:

1. Aplikasi Layanan Pengaduan dan Kepulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung dibuat untuk digunakan oleh pekerja migran dan pegawai di bidang pelayanan.
2. Aplikasi ini merupakan *multi-user* yang dapat diakses oleh pegawai pelayanan, validator, dan mediator.
3. Cakupan prosesnya meliputi penyampaian keluhan oleh pekerja migran sampai proses penindaklanjutan permasalahan oleh validator sebagai pemeriksa bukti pendukung dan mediator sebagai pihak yang menyelesaikan permasalahan serta admin yang akan monitoring data kepulangan pekerja migran dan pengaduan.
4. Pembuatan aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam membangun aplikasi ini adalah:

1. Untuk membangun suatu aplikasi layanan pengaduan yang disertai dengan monitoring data kepulangan bagi pekerja migran indonesia berbasis *web*.
2. Mengurangi resiko diabaikannya pengaduan dan kerusakan data-data PMI bermasalah.
3. Untuk mempermudah PMI/keluarga PMI dalam menyampaikan pengaduan dan pihak yang menindaklanjuti pengaduan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari membangun aplikasi ini adalah:

1. Mempermudah proses pengaduan bagi pekerja migran.
-



2. Mempermudah kinerja pegawai pelayanan dalam mengelola data-data pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.
3. Mempermudah pendataan dan memonitoring data kepulauan pekerja migran.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian penulis adalah:

Nama Instansi : UPT BP2MI Provinsi Lampung

Alamat Instansi : Jalan Untung Suropati No.21A, Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Provinsi Lampung 35142

Dengan waktu penelitian selama 2 (dua) minggu terhitung dari tanggal 16 Mei 2022 s/d 27 Mei 2022.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk penulisan laporan akhir ini adalah menggunakan metode dengan cara:

1. Observasi

Suharsimi Arikunto (2010:199) mengatakan bahwa observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Teknik pengumpulan data dengan observasi pada penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang proses layanan pengaduan pada UPT BP2MI Provinsi Lampung.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72), wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Wawancara pada penelitian ini ditujukan kepada pegawai bidang pelayanan pada UPT BP2MI Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara bertujuan untuk memperoleh data mengenai proses



pelayanan pengaduan, kendala saat pelayanan pengaduan, dan solusi atas kendala tersebut.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, dan artikel.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penyusunan penulisan laporan akhir agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan rinci tentang penyusunan laporan akhir ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori umum, teori judul, teori khusus, dan teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang dibangun.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan wewenang, sistem yang sedang berjalan di perusahaan, data-data yang digunakan, usulan sistem yang akan dibangun, kebutuhan fungsional, serta kebutuhan non-fungsional

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas pembangunan aplikasi yang meliputi alat dan bahan yang digunakan, definisi masalah studi kelayakan, dan hasil dari aplikasi yang dibangun.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan secara keseluruhan dan saran-saran yang diharapkan terhadap aplikasi serta sebagai tinjauan bagi pihak yang membacanya.