

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobilitas masyarakat Indonesia yang terus meningkat saat ini, secara tidak langsung menyebabkan semakin tingginya risiko sosial yang harus ditanggung masyarakat Indonesia untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Maka dari itu, dibutuhkan pihak lainnya untuk dapat menjamin keberlangsungan hidup masyarakat Indonesia dari risiko sosial yang mungkin terjadi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang melindungi masyarakat Indonesia dari risiko-risiko sosial yang terjadi.

Terdapat dua badan hukum publik di Indonesia yang melindungi masyarakatnya dari risiko sosial, yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 tahun 2012 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Melalui empat program jaminan sosial yang ditanggung BPJS Ketenagakerjaan, menjamin masyarakat Indonesia tetap dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak setelah risiko sosial terjadi. Tragedi jatuhnya pesawat Lion Air JT-610 pada 26 November 2018 lalu, merupakan salah satu bukti pertanggungjawaban BPJS Ketenagakerjaan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar hidup dari ahli waris korban penumpang pesawat

Lion Air JT-610, dengan pemberian santunan kepada 8 ahli waris korban yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagai badan hukum publik Nir Laba BPJS Ketenagakerjaan tentunya berfokus pada pelayanan yang memuaskan kepada seluruh pesertanya (Ine. 2010). Salah satu cara terpenting adalah bagaimana membuat pelanggan atau pembeli merasa puas dengan pelayanan atau produk dari perusahaan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan ini bisa dibentuk dengan berbagai cara yaitu dengan meningkatkan kualitas produk atau pelayan, meningkatkan akses kemudahan, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan atau produk, menjaga hubungan dengan pelanggan dan menerapkan harga yang kompetitif.

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan pada proses bisnisnya membutuhkan peran dan fungsi Person in Charge (PIC) perusahaan pesertanya. Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Mampang mengungkapkan bahwa PIC Perusahaan memiliki peran yang sangat penting, karena merupakan wakil tenaga kerja dan pemberi kerja yang selalu berkoordinasi secara langsung dengan petugas BPJS Ketenagakerjaan serta memastikan seluruh informasi baik manfaat program, prosedur, dan lainnya dapat dipahami dan diimplementasikan secara baik dan benar. Sebagai upaya untuk mendapatkan keakuratan data peserta yang didaftarkan di BPJS Ketenagakerjaan, peran PIC perusahaan sangatlah vital. Data peserta meliputi upah masing - masing

tenaga kerja sebagai peserta yang dilaporkan, informasi personal tenaga kerja (Nomor Induk Kependudukan (NIK), umur, tanggal lahir, nama ibu kandung dan alamat tempat tinggal), bahkan sampai dengan data keluarga masing - masing peserta (suami/istri dan anak). Keakuratan data tersebut mempermudah peserta untuk berinteraksi dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Untuk memperoleh keakuratan data peserta, telah diatur dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 pasal 15 ayat 1 dan 2. Pasal 15 ayat 1 berisi pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta kepada BPJS sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti. Pasal 15 ayat 2 berisi pemberi kerja, dalam melakukan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib memberikan data dirinya dan pekerjanya berikut anggota keluarganya secara lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan. Melalui peraturan tersebut, data kepesertaan memiliki peran kuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan.

Permasalahan yang selama ini dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam pengolahan data kepesertaan adalah tidak akuratnya informasi yang disampaikan oleh PIC perusahaan peserta program jaminan sosial tenaga kerja. Data personal tenaga kerja yang ada di suatu perusahaan yang akan didaftarkan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan terkadang terabaikan oleh PIC perusahaan. Selain itu, seringkali perusahaan peserta tidak melaporkan perubahan data (perubahan upah tenaga kerja dan pengurangan atau penambahan data tenaga kerja) kepada PIC perusahaannya, padahal hal tersebut sangat dibutuhkan untuk memvalidasi kesesuaian antara data yang dilaporkan dengan iuran yang dibayarkan.

Ketidaksesuaian data yang dilaporkan oleh perusahaan dapat dilihat dari tingkat validitas NIK peserta BPJS Ketenagakerjaan, karena sistem kepesertaan sudah terintegrasi dengan data Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dari Kementerian Dalam Negeri. Ketidaksesuaian data peserta ini terjadi pada salah satu Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan yang berada di wilayah Jakarta Utara, yakni Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Kelapa Gading. Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Kelapa Gading berlokasi di Komplek Perkantoran Bukit Gading Indah Blok I No. 5-8, Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Pada tahun 2018 dari jumlah total tenaga kerja aktif, presentase NIK tidak valid mencapai 3.95% atau 15.015 data peserta yang tidak sesuai. Kemudian dari total 782.883 tenaga kerja yang tidak aktif, presentase NIK yang tidak valid mencapai 50.15% atau 392.587 data peserta. Dapat dilihat pada Gambar 1. Rekapitulasi NPWP BU dan NIK Kantor Cabang Jakarta Kelapa Gading.

Unit Kerja : J03 - JAKARTA KELAPA GADING

S/D Periode : 02-12-2018

NO	KODE PEMBINA	NAMA PEMBINA	JML BADAN USAHA BINAAN	VALID NPWP PK/BU			TK AKTIF					TK NON AKTIF				
				NPWP VALID	NPWP INVALID	%NPWP VALID	JML TK	NIK VALID	%NIK VALID	NIK INVALID	%NIK INVALID	JML TK	NIK VALID	%NIK VALID	NIK INVALID	%NIK INVALID
1	AG175020	AGUNG FAIZAL	1,118	67	1,049	6.00%	4,541	4,366	96.03%	185	4.07%	703	712	101.28%	-9	-1.28%
2	AR144780	ARIFANDO SYAHPUTRA,SEAK	6	1	5	16.67%	0	0	0.00%	0	0.00%	41	14	34.15%	27	66.85%
3	AT180230	ATHOULLAH MONDIR	808	3	805	0.37%	2,453	2,340	95.39%	113	4.61%	116	105	90.52%	11	9.48%
4	BO166280	BOSTON JUNIANTO SIDABUTAR	617	530	87	85.90%	24,807	23,798	95.93%	1,009	4.07%	28,145	14,808	52.61%	13,337	47.39%
5	EL219380	ELZAH	599	548	51	91.49%	14,201	13,837	97.44%	364	2.58%	17,843	11,196	62.75%	6,647	37.25%
6	EL230800	ELWATI, DRA	693	556	137	80.23%	37,029	34,888	94.22%	2,141	5.78%	33,285	19,277	57.95%	13,988	42.05%
7	IM129170	IMAM SANTOSO	8	4	4	50.00%	0	0	0.00%	0	0.00%	33	10	30.30%	23	69.70%
8	JH175030	JIMMY SATRIA MELFANS	962	30	932	3.12%	15,055	14,544	96.61%	511	3.39%	341	326	95.60%	15	4.40%
9	KU183190	KUNTADIADI SETYAWAN	683	599	84	90.35%	96,309	92,796	96.35%	3,513	3.65%	250,104	182,946	73.11%	67,258	26.89%
10	ME268270	MEGA FITRINEMARA	670	538	132	80.30%	32,231	30,582	94.82%	1,669	5.18%	35,507	20,385	57.41%	15,122	42.59%
11	NA157190	NASMEL WANDIMUNAS	3,247	785	2,462	23.56%	82	58	70.73%	24	29.27%	221,101	36,111	16.33%	184,990	83.67%
12	NA252750	NATALIA DWIMARYATI	639	589	50	92.18%	40,938	39,145	95.62%	1,791	4.38%	58,258	33,619	57.71%	24,639	42.29%
13	OC275040	OCVIRA KRISWIDJAYA SODIQ	1,188	51	1,115	4.37%	15,474	15,308	98.93%	166	1.07%	829	833	100.48%	-4	-0.48%
14	RI126610	RINDARKO Y	706	655	51	92.78%	70,965	68,542	96.59%	2,423	3.41%	89,403	49,780	55.68%	39,623	44.32%
15	SY166280	SYAKBAN DWIKURNAWAN	714	578	136	80.96%	28,378	25,270	95.81%	1,108	4.19%	47,194	20,274	42.98%	26,920	57.04%
Total			12,614	5,514	7,100	43.71%	380,459	365,444	96.05%	15,015	3.95%	782,883	390,296	49.85%	392,587	50.15%

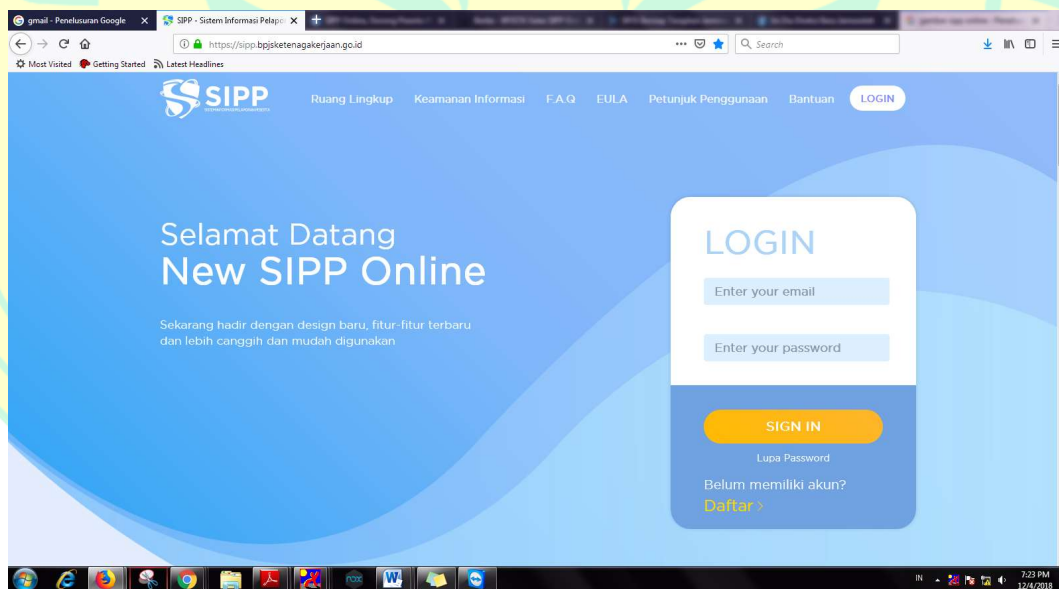
Keterangan :

Jumlah TK Non Aktif tidak termasuk yang sudah klaim JHT.

Gambar 1. Rekapitulasi NPWP BU dan NIK Kantor Cabang Jakarta Kelapa Gading



Keterkaitan dengan kebutuhan BPJS Ketenagakerjaan akan validitas data pesertanya, manajemen telah meluncurkan terobosan sebuah aplikasi berupa Sistem Informasi Peserta (SIPP) secara daring. Menurut mantan direktur kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, SIPP daring bisa menghubungkan data peserta badan usaha secara langsung (Heryanto, 2018). Sehingga dapat disimpulkan dengan adanya SIPP data peserta bisa dilihat dan dipantau secara langsung. Perusahaan dapat mengetahui data karyawan yang sudah valid secara NIK atau sesuai dengan data personal pesertanya. Hal ini sangat mempermudah dan membantu kinerja baik dari BPJS Ketenagakerjaan maupun dari peserta terkait data tenaga kerja. Tampilan Aplikasi SIPP daring BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Aplikasi SIPP daring BPJS Ketenagakerjaan

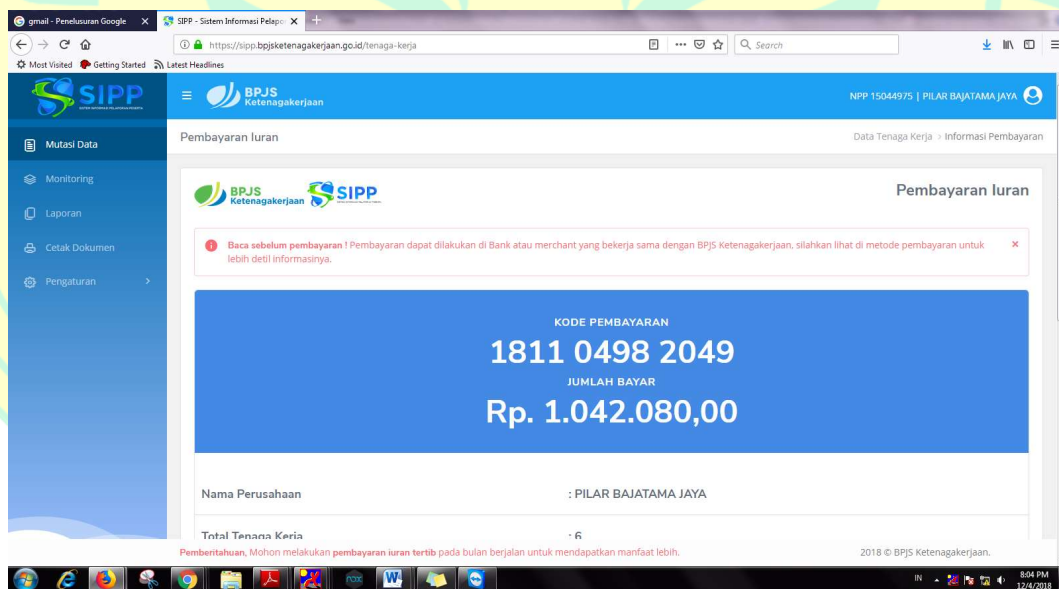
Data terakhir pada bulan Desember tahun 2018 pengguna SIPP daring di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Kelapa Gading mencapai 84% dari total 7.464

perusahaan yang mendaftar. Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan Palembang mengemukakan bahwa SIPP daring merupakan solusi bagi perusahaan peserta supaya terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan dengan kualitas, validitas dan integritas informasinya (Kharisma, 2018). Banyak manfaat yang bisa diperoleh PIC Perusahaan saat menggunakan SIPP daring, selain administrasi data yang lebih mudah, perusahaan bisa melakukan pembayaran tepat waktu dikarenakan pihak perusahaan sendiri yang akan melakukan update data kepesertaan, update data gaji karyawan dan cetak kode pembayaran yang akurat setiap bulannya melalui SIPP daring. Selain itu perusahaan bisa mencetak kartu BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Perusahaan juga bisa melakukan monitoring validitas NIK Pesertanya melalui SIPP daring.

Selain melaporkan dan membayarkan iuran tenaga kerjanya dalam program BPJS Ketenagakerjaan, PIC perusahaan juga berkewajiban untuk melaporkan data pesertanya sesuai dengan iuran yang dibayarkan. Karena kesesuaian data iuran dan iuran perusahaan yang dibayarkan ke BPJS Ketenagakerjaan sangat erat kaitanya dengan posting iuran kepada masing - masing tenaga kerjanya. Sebelum ada SIPP daring, PIC perusahaan melaporkan datanya dalam bentuk formulir manual, yaitu F.2 Rekap iuran, F.2a Rincian Iuran, F.1a Daftar Tenaga Kerja Baru, F.1b Daftar Tenaga Kerja Keluar dan F.2a Rincian Upah.

Dalam tahapan pemakaian SIPP daring, PIC perusahaan diwajibkan untuk melakukan update data pesertanya baik tenaga kerja keluar atau masuk dan

perubahan upah tenaga kerja (naik atau turun). Setelah selesai melakukan update data pesertanya, PIC perusahaan bisa ke tahapan selanjutnya yaitu finalisasi. Setelah tahap finalisasi munculah kode pembayaran. Kode pembayaran ini berfungsi sebagai nomer rekening khusus yang diperuntukkan kepada masing-masing perusahaan guna membayar iuran program BPJS Ketenagakerjaan ke Bank yang telah bekerja sama. Kode pembayaran ini akan berbeda setiap bulannya dan tidak akan sama antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Hal tersebut untuk mengurangi kesalahan terhadap penerimaan iuran yang seharusnya diterima oleh BPJS Ketenagakerjaan dari perusahaan pesertanya. Tampilan kode pembayaran setelah melakukan finalisasi pada SIPP daring dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Kode Pembayaran yang Terbentuk Melalui SIPP daring

Program SIPP daring yang dikeluarkan oleh BPJS ketenagakerjaan seperti penjelasan sebelumnya tentunya mempunyai kendala- kendala yang bisa muncul