

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menunjukkan bahwa setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, wajib menjadi program jaminan sosial. Terkait demikian, BPJS memiliki tugas dalam melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta. Selanjutnya, Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pendaftaran Kepesertaan Bagi Pemberi Kerja dan Pekerja Penerima Upah Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kanal Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa terdapat kemudahan dalam pendaftaran kepesertaan program BPJS ketenagakerjaan sehingga bagi semua pekerja baik dari perusahaan dan pabrik diupayakan dapat mendaftarkan diri sehingga memiliki akun di SIPP *online*.

Sistem informasi pelaporan peserta (SIPP *online*) merupakan *website* pelaporan peserta *online* yang dikembangkan sebagai alat bantu perusahaan untuk melakukan pengelolaan data kepesertaan berupa data perusahaan, data tenaga kerja, data upah dan perhitungan iuran secara cepat dan akurat. SIPP *online* dianggap sebagai solusi bagi perusahaan peserta agar terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan BPJS ketenagakerjaan dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya. Terkait dengan keamanan informasi, terdapat beberapa bagian pada SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan.

Pertama, *one time PIN*. PIN (*Personal Identification Number*) dikirimkan via SMS ke HP dan *email* pengguna yang merupakan kode rahasia aktivasi akun SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan sebagai metode *challenge-response test* untuk memastikan bahwa pengguna yang melakukan registrasi bukan *virtual agent*. Kedua, *automatic log out*. Apabila tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari lima menit, maka secara otomatis koneksi akan diputus dari aplikasi SIPP *online*. Ketiga, *user ID* dan *password* yang merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaan yang diberikan kepada pengguna yaitu setiap kali *log in* ke SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan harus memasukkan *user ID* dan *password* untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang lain saat komputer ditinggalkan dalam keadaan terhubung dengan aplikasi SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan. Keempat, *email* konfirmasi. Merupakan *email* yang dikirimkan ketika registrasi dilakukan yang berisi *link* aktivasi yang diaktifkan menggunakan *one time PIN* saat aktivasi. Kelima, *firewall* yang digunakan untuk membatasi dan menjamin hanya pengguna yang memiliki hak akses yang dapat masuk ke SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan.

Keenam, SSL 128-bit *encryption*. Menunjukkan bahwa seluruh data di SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan dikirimkan melalui *protocol secure socket layer* (SSL) yaitu suatu standar pengiriman data yang dienkripsi. *Protocol SSL* ini akan mengacak data yang dikirimkan menjadi kode-kode rahasia dengan menggunakan 128-bit *encryption*, yang artinya terdapat 2 pangkat 128 kombinasi angka kunci, tetapi hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode-kode tersebut (BPJS Ketenagakerjaan, 2018).

Selain itu, SIPP *online* BPJS ketenagakerjaan memiliki beberapa fitur atau layanan. Pertama, layanan mutasi data yang memudahkan pengguna dalam melakukan penambahan tenaga kerja yang terdaftar sebagai anggota BPJS ketenagakerjaan dari perusahaan yang dimiliki, memudahkan pengguna dalam melakukan pengaturan data upah atau tenaga kerja non aktif dengan cara mengunduh *template* yang telah disediakan serta dapat mempermudah dalam pembayaran iuran sesuai dengan metode pembayaran yang dikehendaki. Kedua, monitoring iuran yang merupakan fitur untuk membantu pengguna dalam pengecekan data iuran perusahaan yaitu jumlah total iuran dan status pembayarannya. Ketiga, laporan yang merupakan fitur untuk memudahkan peserta dalam pengecekan dan melihat laporan BPJS ketenagakerjaan perusahaan. fitur laporan membuat pengguna dapat memilih beberapa laporan yang ingin dilihat seperti F1A tenaga kerja luar, F1B tenaga kerja baru, F2A rincian upah dan F2 rincian iuran. Keempat, fitur pengaturan yang merupakan fitur untuk melakukan perubahan profil perusahaan seperti menambah atau menghapus perusahaan (binaan) serta menambah atau menonaktifkan pengguna SIPP dari perusahaan yang bersangkutan.

Pada praktiknya, terdapat beberapa manfaat dari SIPP *online* antara lain: transaksi pembayaran BPJS ketenagakerjaan dianggap lebih praktis karena dilakukan secara *online*; bermanfaat untuk pendaftaran, mutasi dan memasukkan data karyawan baru bermanfaat dalam pembuatan laporan upah tenaga kerja bulanan; mengintegrasikan data antara perusahaan dan BPJS ketenagakerjaan; serta mencegah potensi kecurangan pengambilan Jaminan Hari Tua (JHT) bodong yaitu karyawan yang seolah-olah keluar dari perusahaan dengan surat keterangan palsu demi bisa mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) tersebut.

Salah satu BPJS ketenagakerjaan yang menerapkan sistem informasi pelaporan peserta (SIPP *online*) adalah BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Surabaya Rungkut. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa SIPP *online* dianggap belum efektif. Hal ini dikarenakan aktivasi SIPP *online* pernah mengalami *trouble* sehingga mempengaruhi pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. Selain itu, adanya *trouble* juga

mengakibatkan kegiatan pengarsipan klaim menjadi terganggu. Pada sisi lain, hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa perusahaan yang belum paham dan kurang mengerti tentang apa itu SIPP *online* serta fungsinya sehingga masih ditemui ada beberapa perusahaan dan pabrik yang belum mendaftarkan perusahaannya di SIPP *online*.

Terkait demikian, peneliti memiliki maksud dan tujuan untuk melakukan kajian mendalam dalam membahas tentang efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

## **1.2 Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu meluas, maka peneliti menetapkan batasan masalah. Penelitian ini membatasi kajian tentang efektivitas hanya pada 5 indikator, antara lain: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, pencapaian tujuan menyeluruh,. Indikator dalam efektivitas tersebut dilakukan untuk melakukan kajian terhadap efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas sistem informasi pelaporan peserta (sipp *online*) dalam pengelolaan administrasi BPJS ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat dilakukan penelitian ini:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan kajian ilmu administrasi publik atau administrasi negara khususnya yang berkaitan dengan konsep efektivitas sistem informasi.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi masyarakat umum khususnya mahasiswa dalam memahami tentang konsep efektivitas sistem informasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisi tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang alasan pemilihan topik, objek penelitian dan pembatasan terhadap pembahasan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab II berisi tentang penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian; landasan teori serta kerangka dasar penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III berisi tentang metode pendekatan masalah, yaitu tentang metode kualitatif yang digunakan dan alasan penggunaan metode yang dipilih. Metode penelitian kualitatif terdiri dari: tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data dan keabsahan data.

#### **BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi tentang deskripsi lokasi atau objek penelitian, dan penyajian data lapangan. Selain itu, bab ini juga berisi tentang pembahasan untuk menjawab perumusan masalah.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V berisi tentang *review* pembahasan dalam bentuk kesimpulan. Pada akhir bab ini, penulis juga menuliskan keterbatasan penelitian, rekomendasi serta harapan bagi penelitian selanjutnya.