

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi di era globalisasi ini, dunia usaha berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu dalam rangka mengembangkan perusahaan untuk meningkatkan persaingan. Semakin berkembangnya dunia usaha akan semakin banyak muncul berbagai perusahaan, baik perusahaan dagang maupun perusahaan jasa. Hal ini akan menimbulkan tingkat persaingan yang semakin ketat, sehingga mengharuskan manajemen perusahaan mengambil kebijakan-kebijakan agar perusahaan dapat tetap bertahan dalam persaingan. Tanpa adanya kebijakan dan pengendalian manajemen yang memadai, suatu perusahaan akan sulit untuk menjalankan usahanya, dan hanya perusahaan yang dapat melaksanakan strategi yang telah ditetapkan yang akan dapat bertahan dalam persaingan, serta mempunyai kesempatan untuk berkembang lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi

memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi seperti dalam dunia bisnis penggunaan (*e-commerce*), pemerintahan (*e-government*), pendidikan (*e-education, e-learning*), perbankan (*e-banking*) dan lainnya, yang semua berbasiskan elektronika.

Perkembangan teknologi informasi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan perusahaan. Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi dan teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi dalam batasan ruang dan waktu. Teknologi ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan sistem pencatatan dan pengelolaan data. Penggunaan teknologi untuk mempermudah sarana informasi saat ini banyak digunakan pada perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan publik yang selalu mengembangkan kualitas layanan serta informasinya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan teknologi tidak luput dari perhatian BPJS Ketenagakerjaan, aplikasi berbasis website pun dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk mempermudah dan mempercepat layanan kepada pelanggan. Salah satunya adalah Sistem Informasi Pelaporan Peserta *Online* (SIPP *Online*) yang digunakan untuk melakukan mutasi data dan upah tenaga kerja secara *online*. SIPP *Online* merupakan aplikasi yang dibuat oleh

BPJS Ketenagakerjaan untuk mempermudah pelaporan data tenaga kerja dan data upah terbaru tenaga kerja, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan pelaporan secara manual karena SIPP *Online* bisa diakses dimanapun dan kapanpun.

Ada dua macam sistem pelaporan peserta yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan yaitu dengan pelaporan berbasis konvensional atau manual dan pelaporan *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* yaitu Sistem Informasi Pelaporan Peserta *Online*. Sistem pelaporan manual merupakan proses pelaporan dimana perusahaan yang akan melaporkan atau mendaftarkan tenaga kerjanya harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk mengambil dan mengumpulkan formulir. Dengan pendaftaran yang masih secara manual ini BPJS Ketenagakerjaan mengalami beberapa kesulitan terutama dalam menangani peserta yang banyak, sehingga membuat antrian yang panjang. Selain itu juga mengakibatkan sedikitnya jumlah kepesertaan yang didapat. Hal-hal tersebut tentunya sangat mempengaruhi pengambilan keputusan, termasuk mempengaruhi efektifitas dan efisiensi didalam pencapaian tujuan dan strategi organisasi. Sedangkan sistem pelaporan *online* adalah dampak dari perkembangan ilmu dan teknologi, dimana sistem pelaporan tidak harus dilakukan secara manual, akan tetapi bisa langsung menggunakan aplikasi berbasis *website* yang telah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2013 Pasal 3 disebutkan bahwa pemberi kerja wajib melaporkan perubahan data upah paling lambat 7 hari sejak terjadinya perubahan. Pelaporan data peserta ataupun juga data upah terkini hukumnya wajib, karena hal itu sebagai dasar

penentuan besaran kewajiban iuran bulanan maupun besaran manfaat yang akan diperoleh peserta. Seperti manfaat klaim dan kasus-kasus Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dihitung dari besaran yang dilaporkan. Semakin besar gaji atau upah yang dilaporkan, maka semakin besar pula klaim yang akan diterima oleh peserta, sebaliknya jika upah yang dilaporkan lebih kecil dari upah yang sebenarnya, maka yang dirugikan adalah peserta.

Sistem pelaporan baik secara konvensional (manual) maupun secara *online*, keduanya sama-sama memiliki keunggulan dan kelemahan. Maka dari itu penelitian terhadap keduanya sangat diperlukan untuk membandingkan efektivitas dan efisiensi penerapan sistem pelaporan yang sedang berjalan di BPJS Ketenagakerjaan pada divisi pemasaran yang mengelolah dan menerima sistem pelaporan yang digunakan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 1.1
Rekap Pengguna Sistem Pelaporan Tahun 2016 - 2017

Nama Cabang	Jumlah Perusahaan Aktif	Jumlah Perusahaan Pengguna Online	Jumlah Perusahaan Pengguna Manual	Presentase	
				Online	Manual
Gresik	2.683	2.004	679	71.15%	28.85%
Gresik Driyorejo	558	317	241	56.81%	43.19%

Sumber KPI N12 BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Pada tahun 2017 jumlah perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik adalah sebanyak 2683 perusahaan, dimana sebanyak 2004 perusahaan sudah aktif menggunakan pelaporan secara *online* dan sisanya sebanyak 679 perusahaan masih menggunakan pelaporan secara manual.

Dengan adanya penerapan pelaporan melalui sistem online tersebut juga diharapkan agar mempermudah pekerjaan pada divisi pemasaran untuk mencari kepesertaan baru yang telah ditargetkan. Selain membina perusahaan yang sudah aktif terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik, divisi pemasaran juga mempunyai tugas untuk mengakuisisi kepesertaan baru sesuai target yang telah ditentukan.

Dalam penerapan pelaporan melalui sistem *online*, pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik juga tidak harus melayani peserta secara langsung seperti halnya pada sistem pelaporan manual. Sistem manual membutuhkan waktu yang lebih lama, karena peserta yang akan melaporkan segala bentuk perubahan data-data tenaga kerjanya harus datang membawa formulir yang dibutuhkan dan selanjutnya diberikan kepada divisi pemasaran untuk diproses lebih lanjut dengan cara meng*input* satu per satu data-data tenaga kerja yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang telah dilaporkan oleh peserta tersebut kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik, khususnya pada bagian pemasaran atau pembina kepesertaan yang bersangkutan. Pada sisi lain divisi pemasaran juga harus mencari, mendapatkan atau mengakuisisi kepesertaan baru sesuai dengan target yang ditentukan oleh divisi pemasaran. Dengan masih banyaknya pelaporan secara manual, dikhawatirkan akan mengganggu jalannya divisi pemasaran untuk mendapatkan kepesertaan baru yang sudah ditargetkan. Berikut ini adalah tabel kepesertaan yang harus dicapai pada periode Januari sampai dengan Desember 2017.

Tabel 1.2
Target Kepesertaan Tahun 2017

	Triwulan I		Triwulan II	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
PERUSAHAAN	330	81	660	189
PESERTA AKTIF PU	133.723	113.801	133.723	115.137
PESERTA AKTIF BPU	15.238	5.009	15.238	4.727

Sumber KPI N12 BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Tabel 1.3
Target Kepesertaan Tahun 2017

	Triwulan III		Triwulan IV	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
PERUSAHAAN	990	274	1.320	1.419
PESERTA AKTIF PU	133.723	116.802	133.723	122.158
PESERTA AKTIF BPU	15.238	471	15.238	13.539

Sumber KPI N12 BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik

Dari data Sistem Informasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja (SIJSTK) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik diketahui bahwa target kepesertaan pada tahun 2017 yaitu sebesar 1320 perusahaan, dibagi menjadi empat triwulan yang masing-masing satu triwulan mempunyai target sebesar 330 Perusahaan. Akan tetapi pada realisasinya, divisi pemasaran tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan. Dengan adanya penerapan sistem pelaporan secara *online*, diharapkan akan memudahkan pekerjaan divisi pemasaran untuk memproses data-data pelaporan dari peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik, dan mempunyai banyak waktu untuk mencari kepesertaan yang baru, agar dapat mencapai target yang telah ditentukan. Akan tetapi dalam penerapannya, divisi pemasaran masih jauh dari target yang harus dicapai.

Berdasarkan pada pentingnya aspek sistem informasi dalam perusahaan, serta fenomena yang terjadi pada perusahaan, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem *Online* (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik).**

1.2. Rumsan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka pokok permasalahan yang akan dianalisis dan dibahas oleh peneliti adalah bagaimana efektivitas dan efisiensi pelaporan tenaga kerja dengan menggunakan sistem manual dan sistem *online*? (Studi kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik)

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pelaporan tenaga kerja dengan menggunakan sistem manual dan sistem *online* (Studi kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik)

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, adapun manfaat yang dimaksud adalah:

1. Bagi Pihak Perusahaan/instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan mengevaluasi sistem agar penerapannya dapat bekerja dengan optimal sehingga meningkatkan kinerja karyawan pada divisi pemasaran.

2. Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan di bidang sistem informasi dan kinerja, serta dapat dijadikan sebagai karya ilmiah yang bermanfaat, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya, serta sebagai bahan referensi bagi organisasi yang memiliki permasalahan serupa