

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha asuransi di negara kita sampai hari ini mengalami perkembangan yang sangat signifikan baik itu perusahaan asuransi milik pemerintah ataupun milik perusahaan swasta. Menurut Danarty (2011), mengatakan asuransi pada saat ini telah menjadi faktor penting bagi kehidupan sehari - hari dan memegang peranan penting dalam menjamin dan mengurangi risiko yang terutama pada perekonomian, asuransi merupakan kegiatan mengumpulkan dana dan biasa dipakai untuk memberikan ganti rugi serta menutup dana kepada orang yang mengalami kerugian.

Realitanya penduduk Indonesia masih sangat awam dengan asuransi yang tersedia, budaya asuransi di Indonesia pada saat ini umumnya masih belum mencakup secara keseluruhan, hal ini terjadi karena asuransi belum dikenal baik atau karena adanya pandangan-pandangan negatif terhadap asuransi (Danarty, 2011). Sehingga sewaktu peristiwa itu terjadi banyak di antara mereka yang tidak siap menerima risiko atas kejadian tersebut dan pada akhirnya mengalami kerugian *financial*. Padahal jika ditelusuri lebih dalam, pada hakikatnya lembaga asuransi adalah lembaga yang berbasis kepada pembiayaan secara bersama atau menganut asas gotong-royong. Menurut Sembiring (2014), mengatakan bahwa tujuan asuransi adalah sebagai lembaga yang berguna untuk proteksi dan berinvestasi.

Dalam menghadapi era globalisasi abad 21 ini, semakin majunya teknologi perusahaan asuransi juga harus dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman, terlebih pada saat sekarang ini konsumen lebih menyukai hal yang lebih praktis, sehingga membuat perusahaan asuransi harus berpikir bagaimana untuk mempermudah kegiatan operasionalnya dan memenuhi keinginan konsumen. Dengan melihat potensial dari teknologi yang semakin hari semakin baik perusahaan asuransi harus bisa mengaplikasikan kemajuan teknologi untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumennya. Telepon seluler pada saat ini sudah bisa dikelompokkan menjadi dua kelompok, yang merupakan telepon standar dan juga telepon pintar yang biasa kita sebut sebagai *smartphone* yang mana memiliki daya pikat dan kemampuan melebihi telepon standar pada umumnya. Beberapa tahun belakangan ini perkembangan teknologi dan informasi terutama dalam bidang telekomunikasi berkembang begitu cepat, dalam hal ini penggunaan *smartphone* yang rata - rata pada saat sekarang ini sudah sedikit masyarakat pada umumnya yang

tidak memiliki *smartphone*. Menurut Prasetya (2013) mengatakan, dalam waktu yang begitu singkat, perkembangan *smartphone* sangat mengalami peningkatan drastis, sebanyak 67% dari total responden yang ikut serta dalam penelitian yang dilakukan oleh *Nielsen* pada tahun 2012.

Aplikasi berbasis *mobile* merupakan sesuatu yang sangat besar yang harus diterapkan dalam perusahaan karena begitu besarnya peluangnya, semakin cepat sebuah perusahaan menerapkannya semakin besar juga keuntungan yang akan didapatnya. Menurut laporan dari *Comscore* dan *Nielson*, peningkatan penggunaan *android* meningkat sekitar 15% setiap tiga bulan sekali dan pengguna dari *Iphone* meningkat 25% setiap tiga bulan, dan sudah 25% lebih pengguna dari *smartphone* tersebut mengunduh aplikasi *mobile* (Yudistira, 2011).

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia milik negara yang langsung dinaungi oleh Kementerian Kesehatan yang diatur oleh undang-undang No 40 Tahun 2004 mengenai jaminan kesehatan nasional bagi seluruh warga negara Indonesia Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan hadir sebagai perusahaan asuransi dengan menerapkan sistem jaminan sosial yang berskala nasional yang berlandaskan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan bertugas sebagai perusahaan milik negara yang memberikan jaminan kesehatan secara nasional yang mempunyai visi dan misi untuk bisa memastikan jaminan kesehatan diperoleh oleh warga negara Indonesia secara nasional terhitung sampai pada tanggal 1 Januari 2019, dan untuk mencapai visi dan misi dari BPJS kesehatan tersebut salah satu cara yang diterapkan oleh BPJS kesehatan adalah dengan menerapkan aplikasi *mobile* pada *smartphone* dari peserta BPJS kesehatan akan sangat mempermudah segala aktivitas baik itu bagi perusahaan untuk memberikan informasi dan melakukan promosi kepada peserta BPJS kesehatan. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* pada *smartphone* peserta, maka diharapkan akan membuat yang mana pada saat ini sangat banyak informasi yang belum merata bagi seluruh masyarakat Indonesia mengenai jaminan kesehatan ini, sehingga dengan adanya aplikasi *mobile* diharapkan dapat membuat masyarakat dapat dengan mudah untuk mencari informasi dan berita terbaru dari BPJS kesehatan. Pada saat ini peserta BPJS kesehatan tidak harus mendatangi secara langsung kantor BPJS kesehatan untuk mencari informasi dan mengurus data pribadi baik itu untuk mendaftar baru ataupun untuk mengganti data dari BPJS kesehatan, dengan adanya aplikasi *mobile* JKN ini masyarakat yang pada saat ini masih harus mengantri sangat lama untuk mencari informasi dan mengurus data pada BPJS kesehatan tidak harus datang langsung ke kantor, dengan adanya aplikasi ini peserta

dari BPJS kesehatan dapat mencari informasi ataupun mengubah data hanya dengan menggunakan sentuhan jari pada *smartphone* mereka dengan mudah.

Aplikasi *mobile* JKN merupakan sebuah aplikasi yang bertransformasi menjadi semacam bisnis digital dari BPJS Kesehatan yang pada awalnya hanya semacam bentuk kegiatan administrasi yang dilakukan oleh kantor dan fasilitas kesehatan yang pada saat ini sudah menjadi kedalam sebuah aplikasi yang dapat diakses dengan mudah dan kapanpun dimanapun kita berada tanpa adanya batas waktu. Pada saat ini sudah tercatat penggunaan aplikasi *mobile* JKN versi *android* ini telah mencapai lebih dari 1 juta pengguna dan untuk versi dari *iOS* sudah mencapai 2 ribu pengguna lebih.

Dalam penerapannya perusahaan selalu akan memberikan informasi terbaru tentang perusahaannya agar konsumen mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, untuk itulah maka penulis melakukan kegiatan magang ini serta mencari tahu informasi terkait dengan penerapan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam rangkaian kegiatan magang yang dilaksanakan di kantor BPJS Kesehatan Kota Padang, dalam keseharian kegiatan magang di kantor BPJS kesehatan penulis bisa untuk belajar dan turun ke lapangan untuk melihat secara langsung bagaimana aktivitas yang dilakukan oleh BPJS kesehatan dalam menggunakan aplikasi *mobile* untuk melakukan promosi dalam mewujudkan visi dan misinya, dan juga ingin mengetahui apakah ilmu yang diterima penulis selama mengikuti perkuliahan juga diterapkan di dalam menjalankan kegiatan tersebut. Oleh karena itu, penulis membahasnya dengan judul **"Aktivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile (JKN) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Padang"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pendahuluan dan situasi yang terjadi maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan melalui aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang?
2. Apakah kendala dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan oleh perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang ?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

1. Mengetahui penerapan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan oleh perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang.
2. Mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang dan bagaimana cara perusahaan mengatasi permasalahan tersebut

1.4 Manfaat Magang

Dengan adanya program magang bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program Diploma III Ekonomi akan memberikan manfaat berikut:

1. Manfaat Aplikatif

Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan dan mengembangkan dan memperluas wawasan mengenai aplikasi *mobile* pada *smartphone* yang digunakan oleh BPJS kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pendidikan dan bagi kegiatan magang selanjutnya.

1.5 Metode Magang

Metode yang digunakan penulis adalah observasi lapangan (*Field Observation*) disini penulis berpartisipasi secara langsung dengan melakukan pengamatan untuk mengumpulkan data - data yang dibutuhkan. Dalam hal ini penulis akan melihat serta merasakan langsung kondisi yang ada pada saat pengumpulan data secara langsung. Penulis akan mengobservasi mengenai segala informasi yang berhubungan secara langsung terkait aktivitas yang dilakukan oleh BPJS

kesehatan dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN untuk melayani peserta BPJS kesehatan, selain itu bagaimana cara yang dilakukan oleh BPJS kesehatan untuk menjaga loyalitas pelanggan dengan menggunakan aplikasi *mobile* pada *smartphone*.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Pemilihan tempat magang ini, penulis sengaja untuk memilih di bagian yang berhubungan dengan promosi ataupun bidang pemasaran pada perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang. Untuk memenuhi mata kuliah yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis melaksanakan kegiatan magang di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang selama 40 hari kerja yang dimulai dari tanggal 18 desember 2017 s/d 15 Februari 2018.

1.7 Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan langsung dengan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh BPJS kesehatan melalui aplikasi *mobile* pada *smartphone* peserta BPJS kesehatan cabang Kota Padang.

1.8 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang digunakan dan untuk menjelaskan teori - teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan cabang Kota Padang

BAB IV PEMBAHASAN

Menguraikan tentang Aktivitas Pelayanan Melalui Aplikasi JKN *Mobile* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan cabang Kota Padang.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil - hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

