

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan asuransi di negara Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, baik perusahaan asuransi pemerintah maupun perusahaan asuransi swasta. Asuransi pada sekarang ini sudah menjadi faktor paling penting bagi kehidupan masyarakat sehari-hari dan mempunyai peran penting dalam menjamin dan mengurangi risiko terutama pada dunia perekonomian. Asuransi salah satu kegiatan penggabungan dana dan sering dipakai untuk memberikan ganti rugi dan juga menutup dana pada orang yang mengalami kerugian (Dinarti, 2011).

Menurut Danarti (2011), pada kenyataannya penduduk Indonesia masih belum mengetahui asuransi yang ada pada saat ini, asuransi di Indonesia pada sekarang ini pada umumnya belum meliputi secara keseluruhan, hal ini dikarenakan adanya banyak opini yang negatif terhadap perusahaan asuransi di Indonesia saat ini. Sehingga fenomena itu banyak terjadi karena di antara mereka yang belum siap menerima risiko terhadap kejadian tersebut dan akhirnya mengalami kerugian secara keuangan dan ekonomi. Pada dasarnya lembaga asuransi adalah lembaga yang berbasis pembiayaan secara bersama, dan lembaga asuransi bertujuan sebagai lembaga yang berguna untuk proteksi dan investasi (Sembiring, 2014).

Pada saat ini teknologi semakin berkembang, perusahaan asuransi mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada saat ini, terlebih pada saat ini konsumen lebih menyukai hal yang efektif dan efisien, sehingga membuat perusahaan

asuransi harus berpikir bagaimana dapat mempermudah kegiatan perusahaan dan memenuhi kemauan konsumennya. Dengan melihat perkembangan teknologi semakin maju, maka perusahaan asuransi harus mampu mengaplikasikan kemajuan teknologi ini untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada konsumennya. Telepon seluler saat ini bisa dikelompokkan menjadi dua kelompok yang terdiri dari telepon standar dan juga telepon pintar atau disebut dengan *smartphone* yang memiliki kemampuan yang melebihi telepon standar pada umumnya. Beberapa tahun terakhir ini, perkembangan teknologi dan informasi terutama dalam bidang telekomunikasi sangat berkembang, dalam hal ini pemakaian *smartphone* yang rata-rata pada saat ini masyarakat pada umumnya telah memilih *smartphone* dalam mendapatkan informasi dan memenuhi kebutuhannya.

Menurut Suntoyo (2014), penggunaan teknologi pada *smartphone* dapat mengubah sebuah sistem informasi menjadi canggih dan akurat. Dengan keadaan tersebut dibuktikan dengan adanya perkembangan sistem informasi yang bisa memberikan kemudahan dalam berbagai aspek bidang apapun. Sistem informasi mempunyai peran yang sangat berpengaruh, apa lagi di era globalisasi sekarang ini. Hal tersebut dibutuhkan suatu perusahaan untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada konsumennya. Sistem informasi pemasaran adalah suatu serangkaian ikatan sistem yang terdiri dari proses, peralatan, dan orang untuk menggabungkan, menguji, dan menyalurkan suatu informasi berguna, akurat, dan tepat, hal ini dapat dipakai oleh para manajer dalam mengambil keputusan di suatu perusahaan. (Kotler, 1993).

Dengan adanya sistem informasi pemasaran, maka suatu informasi bisa berguna bagi seorang manajer dalam mengambil keputusan di perusahaan. Sistem informasi

pada suatu perusahaan asuransi membutuhkan pemasaran yang sangat optimal yang mengarah kepada kemajuan perusahaan. Hal tersebut dapat meningkatkan suatu produk atau layanan dan mengubah strategi serta mengantisipasi berbagai jenis keadaan yang dijalankan oleh perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan dapat mengantisipasi bermacam kekurangan yang menjadikan perusahaan makin maju, efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas perusahaan (Hasibuan, 2011). Hal tersebut sangat berguna dalam sistem informasi pemasaran, maka perlu peningkatan nilai dalam *human resource* yang memiliki keterampilan masing-masing bidang tertentu. Suatu teknologi informasi bisa menunjang perangkat teknologi informasi lebih maju, ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dari informasi yang dihasilkan dan berguna untuk perusahaan agar dapat menggunakan sistem informasi ini dalam manajemen dan pengambilan keputusan suatu organisasi perusahaan (Suntoyo, 2014).

BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu perusahaan asuransi milik pemerintah yang diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 mengenai program jaminan sosial tenaga kerja bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program jaminan sosial tenaga kerja merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja di Indonesia, hal ini bertujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian kearah risiko, sosial, dan ekonomi. Program jaminan sosial tenaga kerja salah satu tanggung jawab dan kewajiban bagi suatu negara untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada warga negaranya. Sesuai dengan situasi dan kondisi kemampuan keuangan negara seperti negara berkembang lainnya, dalam memperluas program jaminan sosial berdasarkan *funded social security* yaitu jaminan sosial yang didanai oleh pesertanya sendiri dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Pada saat sekarang ini, BPJS Ketenagakerjaan banyak menerima keluhan dari pesertanya dalam kualitas pelayanan

yang kurang prima maupun penyampaian informasi mengenai program-program jaminan sosial. Dalam hal ini dapat membuat dampak yang sangat buruk bagi BPJS Ketenakerjaan dalam melakukann kegiatan perusahaannya.

Maka dari itu untuk mencapai visi dan misi dari BPJS Ketenagakerjaan tersebut, maka salah satu cara yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah dengan menerapkan suatu aplikasi *mobile* pada *smartphone* pesertanya. Hal ini bertujuan untuk mempermudah segala kegiatan perusahaan untuk memberikan informasi dan meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan maupun memudahkan pesertanya dalam mendapatkan segala informasi mengenai produk dan layanan yang diberikan. Dengan adanya aplikasi *mobile* ini, diharapkan dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam memasarkan produk dan layanannya kepada peserta dan memudahkan peserta dalam mencari informasi mengenai program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan dan informasi lainnya.

Aplikasi BPJSTKU merupakan layanan terbaru berbasis aplikasi *smartphone* yang diluncurkan BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2019 untuk mempermudah peserta dalam mencari informasi mengenai kegiatan perusahaan dan berbagai layanan yang berkaitan dengan program-program BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini dapat di *download* melalui *google playstore* maupun *appstore*. Dengan aplikasi ini, peserta bisa menikmati berbagai kemudahan dalam layanan program BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam penerapannya perusahaan akan memberikan informasi tentang produk dan layanan perusahaan agar peserta mendapatkan informasi yang mereka inginkan, maka dari itu penulis melakukan kegiatan magang ini serta mencari tahu informasi terkait dengan penerapan aplikasi BPJSTKU yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat mengambil topik dengan

judul “Penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

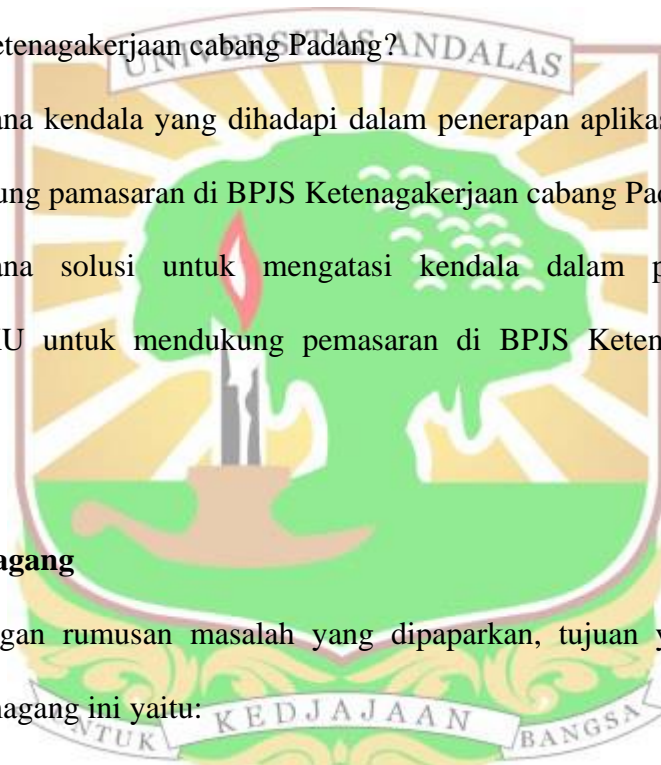
Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada permasalahan ini adalah:

1. Bagaimana penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan magang ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.
2. Untuk mengetahui kendala dalam melakukan penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.
3. Untuk mengetahui solusi untuk mengatasi kendala dalam melakukan penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.



1.4 Manfaat Magang

Manfaat magang terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

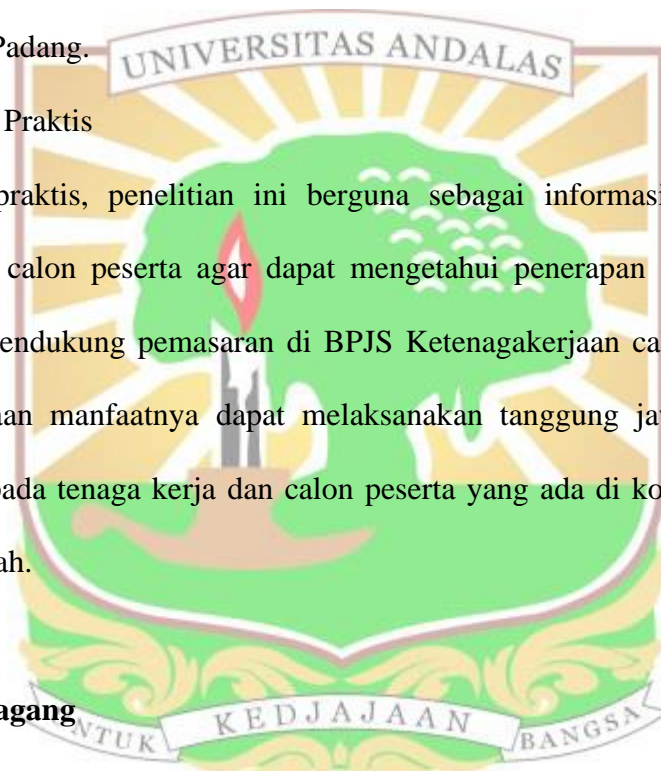
Secara teoritis, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui apa saja kegiatan dan penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini berguna sebagai informasi kepada pembaca maupun calon peserta agar dapat mengetahui penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Bagi perusahaan manfaatnya dapat melaksanakan tanggung jawab sosial dengan baik kepada tenaga kerja dan calon peserta yang ada di kota Padang semakin bertambah.

1.5 Metode Magang

Penelitian dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari kerja di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Dengan kata lain, dilakukan secara langsung dilapangan dengan cara mencatat, mengamati apa saja kegiatan perusahaan dan penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.



1.6 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang yang beralamat di Jl. Veteran No.47A, Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang dengan waktu kegiatan magang dari tanggal 10 Februari 2020 s/d 6 April 2020 atau selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini yaitu hanya fokus mengenai penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Dan mengamati kendala yang dihadapi saat penerapan aplikasi BPJSTKU, dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II ini berisi tentang konsep dan teori pada tugas akhir. Pada bab ini setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Konsep teori

yang meliputi pengertian konsep pemasaran, konsep sistem informasi, dan konsep sistem informasi pemasaran.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab III ini menjelaskan mengenai tempat magang. Pada bagian awal bab ini menjelaskan tentang sejarah BPJS Ketenagakerjaan, visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan, struktur organisasi di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang, makna logo BPJS Ketenagakerjaan, dan program BPJS Ketenagakerjaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab IV ini membahas uraian dari penerapan aplikasi BPJSTKU untuk mendukung pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan cabang melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang, sehingga dapat bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

