

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada akhir Desember 2019 muncul virus yang menggemparkan dunia yaitu coronavirus atau *corona virus disease 2019* yang disingkat menjadi Covid-19. Virus ini menular dengan sangat begitu cepat termasuk di Indonesia. Virus Covid-19 ini merupakan kumpulan virus yang menginfeksi sistem pernapasan seperti menyebabkan infeksi pernapasan ringan yaitu flu. Virus ini juga menyebabkan infeksi pernapasan berat yaitu infeksi paru paru. Virus Covid-19 ini mudah menyebar antara manusia satu ke manusia lainnya dengan cara melalui cairan dari mulut dan hidung saat orang yang terinfeksi virus tersebut sedang batuk atau bersin.

Covid-19 diakibatkan oleh jenis virus dari keluarga besar Coronavirus, gejala Covid-19 ini menyerupai dengan gejala *SARS*, namun angka kematian Covid-19 (kurang dari 5%) dan angka kematian penyebab dari *SARS* (9,6%) lebih tinggi, virus ini mempunyai penyebarannya yang lebih luas dan cepat ke beberapa negara dibanding *SARS*. Gejala umum Covid-19 ini berupa demam lebih dari 38⁰C, batuk kering dan sesak napas. Orang yang pernah melakukan perjalanan ke negara yang terjangkit Covid-19 akan dilakukan pemeriksaan laboratorium untuk memastikan diagnosis-nya jika dalam 14 hari sebelum muncul gejala tersebut. Banyak pula istilah baru yang bermunculan semenjak pandemi Covid-19 ini dan sebutan ini mesti dipahami agar tidak melahirkan persepsi yang sumbang. Pertama, kita harus mengetahui tentang Covid-19. Secara garis besar mengenai Covid-19 ini sudah diketahui, kemudian pada point selanjutnya harus dipelajari lebih mendalam tentang permasalahan ketenagakerjaan yang timbul selama ada pandemi Covid-19 ini. Sampai saat ini, banyak karyawan atau pekerja yang rutinitas atau kebiasaannya berubah yang kegiatan biasanya ke kantor, keluar rumah atau ke lapangan, sekarang diganti dengan bekerja dari rumah atau yang saat ini diketahui orang

dengan istilah WFH (*Work From Home*). PHK(Pemutusan Hubungan Kerja) besar-besaran yang terjadi hampir di seluruh negara terjangkit Covid-19 adalah dampak yang paling menyedihkan karena pandemi ini. Di negara Indonesia, Kementerian Ketenagakerjaan dan BPJS Ketenagakerjaan mencatat ada sekitar 2,8 juta pekerja yang terkena dampak pandemi Covid-19.

Pemerintah Indonesia memiliki Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bergerak dibawah Badan Hukum Publik yang diamanahkan untuk dapat menjaga kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. BPJS memiliki dua sektor yaitu Kesehatan dan Ketenagakerjaan, sektor kesehatan bergerak disektor kesehatan untuk dapat menjamin kesejahteraan kesehatan dan peduli terhadap kesehatan masyarakat Indonesia. Sektor Ketenagakerjaan bergerak pada asuransi para tenaga kerja seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun. Dimana keempat program yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan ini dapat mengembangkan kesejahteraan para pekerja dan memiliki tabungan untuk masa tuanya nanti.

Dalam era *new normal*, segala aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan komunikasi tatap muka harus dikurangi karena mengingat pentingnya mematuhi protokol kesehatan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir tersebarnya virus Covid-19. Perusahaan yang sudah mematuhi protokol kesehatan adalah mereka yang peduli akan kesehatan dan keselamatan para karyawan dan pelanggannya. Untuk itu, sangat dibutuhkan kesadaran perusahaan dan pelanggan terhadap bahayanya virus Covid-19 pada era *new normal* ini. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan cara mematuhi protokol kesehatan dan sadar akan bahaya virus Covid-19 ini.

Sebelum Covid-19 melanda Indonesia khususnya wilayah Sumatera Barat, Aktivitas Pelayanan pada semua perusahaan berjalan dengan baik-baik saja dan normal. Seperti yang terjadi pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sebelum pandemi Covid-19



berjalan dengan lancar aktivitas pelayanan klaim *offline*-nya yang bisa berinteraksi langsung antara petugas dan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi, namun setelah munculnya Covid-19 di Indonesia khususnya di wilayah Sumatera Barat, pemerintah di Indonesia memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk meminimalisir penyebaran virus ini dan di wilayah Sumatera Barat pun juga memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

BPJS Ketenagakerjaan mencari cara bagaimana agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan aktivitas pelayanan klaim dengan mematuhi protokol kesehatan dan membatasi peserta yang melakukan aktivitas pelayanan klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan mengadakan program LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik), program ini diadakan untuk meminimalisir terjadinya kontak langsung antara petugas dan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Program LAPAK ASIK ini dibagi menjadi dua yaitu pelayanan *online* dan *onsite*, pelayanan *online* dilakukan agar peserta tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim, peserta *online* bisa melakukan pengajuan dari jarak jauh melalui gadget mereka dan mendapatkan nomor antrian yang nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan. Untuk pelayanan *onsite* juga melakukan wawancara virtual, namun peserta yang mengajukan *onsite* harus datang ke kantor cabang dengan mematuhi protokol kesehatan yang sudah diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Pada Era *New Normal* ini BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sudah melakukan penerapan pada protokol kesehatan guna untuk meminimalisir terjadinya penyebaran virus corona, dengan menerapkan program LAPAK ASIK BPJS Ketenagakerjaan menggunakan kecanggihan teknologi dalam melakukan proses pengajuan klaim para pesertanya seperti dengan menggunakan *Email*, *WhatsApp*, *Zoom Meeting* dan telekonferensi. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi juga melakukan bauran pemasarannya secara online

dengan melakukan sosialisasi berbasis *video conference*, melakukan komunikasi dan edukasi serta informasi melalui media sosial dan media massa.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah di uraikan pada latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul:”**Implementasi Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya//yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*?
2. Bagaimana respon dari peserta pengajuan klaim terhadap program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi?
3. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Implementasi Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*.
2. Untuk mengetahui respon peserta yang melakukan pengajuan klaim terhadap program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dalam menjalankan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*.

1.4 Manfaat Magang

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

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui bagaimana implementasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini berguna sebagai informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ingin mengajukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi. Bagi perusahaan manfaatnya adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program LAPAK ASIK yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal* ini.

1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan penulis dengan metode observasi dan metode deskriptif selama 40 hari kerja di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan, *Customer Service Officer*, Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan mencatat terkait data tentang pengimplementasian program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*. Metode deskriptif ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel menggunakan kuesioner kepada peserta melalui *Googleform*.



1.6 Lokasi Magang

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi yang beralamat di Jl. Nawawi No.05, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26112. Pelaksanaan observasi dan survei dilakukan selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup yang akan dibahas pada penulisan laporan ini adalah lokasi membahas tentang bagaimana proses implementasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada Era *New Normal*.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun dalam 5 bab, di mana di tiap bab akan dibagi lagi menjadi sub-bab yang akan dibahas secara terperinci. Berikut ini sistematika penulisan penelitian dari masing-masing bab, dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang dan manfaat magang, metode magang, lokasi magang, ruang lingkup pembahasan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang konsep dan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori inti yang menjadi dasar pemikiran dalam penulisan penelitian melalui sudut pandang konseptual berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi, mulai dari visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi, sejarah



berdirinya BPJS Ketenagakerjaan, hak dan kewajiban BPJS Ketenagakerjaan serta fungsi BPJS Ketenagakerjaan, makna logo BPJS Ketenagakerjaan, struktur jabatan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi, deskripsi jabatan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi dan penyebaran kantor BPJS Ketenagakerjaan kantor wilayah Sumbar Riau.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang bagaimana proses implementasi atau penerapan program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada era *new normal* dan menjelaskan hasil survei yang sudah dilakukan penulis menggunakan *Google form*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan dari hasil-hasil pembahasan dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

