

BAB I

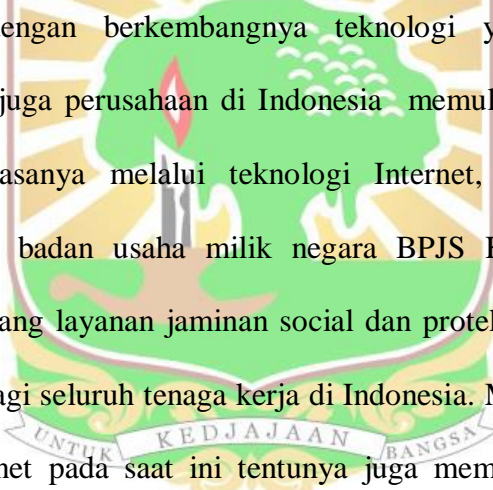
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini kemunculan teknologi internet menjadi salah hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, bahkan bisa dikatakan bahwa teknologi internet merupakan kebutuhan pokok bagi manusia. Salah satu yang menyebabkan teknologi internet sangat banyak diminati oleh penggunaannya adalah karena internet dapat menciptakan informasi dan komunikasi dengan jangkauan yang sangat luas, sehingga para pengguna dapat mengakses informasi dimana dan kapanpun mereka inginkan, mulai dari informasi yang tersebar di Indonesia hingga keseluruhan dunia.

Dengan teknologi internet, maka munculah aplikasi mobile atau mobile apps yang mana memanfaatkan teknologi internet. Aplikasi mobile merupakan aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang pengoperasiannya dapat berjalan diperangkat mobile seperti Smartphone, Ipod, Tablet dan masih banyak yang lainnya. Aplikasi mobile berasal dari aplikasi yang sebelumnya telah terpasang ketika proses manufaktur didalam perangkat mobile maupun yang dapat diunduh melalui tempat pendistribusiannya. Melalui aplikasi mobile, pengguna dapat mengakses sejumlah informasi informasi penting menggunakan smartphone yang telah terkoneksi layanan internet.

Dari hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 196,7 juta jiwa. Jika pada tahun 2018 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia hanya sebesar 171,2 juta. Sementara itu menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah populasi di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 266 juta jiwa. Jadi dapat disimpulkan hampir seluruh dari populasi di Indonesia merupakan pengguna Teknologi Internet karena 73,7% penduduk di Indonesia menggunakan internet.



Sering dengan berkembangnya teknologi yang semakin cepat, semakin cepat juga perusahaan di Indonesia memulai untuk menawarkan produk atau jasanya melalui teknologi Internet, tak terkecuali yang dilakukan oleh badan usaha milik negara BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak di bidang layanan jaminan social dan proteksi untuk memberikan perlindungan bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia. Melihat perkembangan teknologi internet pada saat ini tentunya juga memicu perusahaan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengikuti perkembangan zaman yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen terlebih lagi konsumen lebih menyukai hal yang efektif dan efisien. Maka dari itu BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan sebuah aplikasi yang dinamakan BPJSTKU.

Aplikasi BPJSTKU merupakan layanan dari BPJS Ketenagakerjaan yang diluncurkan pada tahun 2019 untuk mempermudah para peserta BPJS Ketenagakerjaan mencari informasi mengenai kegiatan perusahaan dan

berbagai kegiatan yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini dapat di download melalui *google playstore* ataupun *appstore*. Dengan adanya aplikasi ini akan memudahkan peserta menikmati kemudahan dalam layanan program BPJS Ketenagakerjaan, karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun mereka inginkan.

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 pemanfaatan aplikasi BPJSTKU yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan prima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan magang dengan judul **“PEMANFAATAN APLIKASI BPJSTKU DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PADANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apa Saja Jenis Layanan yang bisa diakses pada Aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?
2. Apa Saja Kendala dan Solusi dalam Penggunaan Aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?

3. Bagaimana Peranan BPJSTKU dalam mendukung Pelayanan Prima pada BPJS Ketenagakerjaan?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam melaksanakan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis layanan yang bisa diakses pada aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang
3. Untuk mengetahui peranan aplikasi BPJSTKU dalam mencapai pelayanan prima di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang

1.4 Manfaat Magang

Magang yang dilakukakn di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang ini diharapkan mempunyai manfaat baik bagi berbagai pihak, diantaranya yaitu:

1. Bagi Akademik

Pelaksanaan magang ini, dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas nantinya pada saat selesai menempuh perguruan tinggi dengan tingkat pengetahuan dan informasi yang sesuai dengan tuntutan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Pelaksanaan maganag ini, dapat menciptakan kerjasama yang baik dengan pihak Universitas Andalas yang bersifat akademis maupun organisasi, dan dengan adanya magang ini diharapkan dapat berguna

dalam melakukan perbaikan dengan memanfaatkan keahlian tenaga kerja dari mahasiswa magang.

3. Bagi Pembaca

Laporan pelaksanaan magang ini diharapkan dapat menambah bahan baca bagi pembaca serta dapat mengetahui peran aplikasi BPJSTKU pada BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan pelayanan.

1.5 Tempat dan Waktu

Kegiatan magang ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang yang beralamat di Jl. Veteran No. 47A, Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Dengan waktu kegiatan magang yang telah ditetapkan oleh pihak DIII Universitas Andalas, yaitu selama 40 (Empat puluh) hari kerja dari hari senin s/d jum'at.

1.6 Sistematika Penyusunan Laporan Magang

Pada penelitian ini penulis menyusun atas beberapa Bab yang di dalamnya dibagi lagi menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang konsep dan teori pada tugas akhir yang penulis buat, yang berisikan mengenai pengertian pemanfaatan, pengertian teknologi, pengertian internet pengertian aplikasi mobile, pengertian

pelayanan, jenis-jenis pelayanan, dasar-dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, kualitas pelayanan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum perusahaan yaitu mengenai sejarah BPJS Ketenagakerjaan, visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan, Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan, makna logo BPJS Ketenagakerjaan, dan program BPJS Ketenagakerjaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas uraian dari pemanfaatan aplikasi BPJSTKU dalam mencapai pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penulis mengenai hasil kegiatan magang yang telah dilakukan, serta memberikan saran kepada BPJS Ketenagakerjaan, sehingga dapat bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

