

TANGGAP STATUS KEPATUHAN “TANGKAS” PLATFORM KEPATUHAN BADAN USAHA DENGAN PENERAPAN DESIGN THINKING

Dewi Maharani¹, Asep Taryana²
dewim7084@gmail.com¹, kang.astar@apps.ipb.ac.id²
Institut Pertanian Bogor

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan badan usaha terhadap kewajiban iuran di BPJS Ketenagakerjaan masih rendah, seperti terlihat dari meningkatnya angka piutang tertunggak, Perusahaan Daftar Sebagian (PDS), dan Perusahaan Wajib Belum Daftar (PWBD). Faktor penyebab utamanya meliputi kurangnya informasi, kesadaran, dan tanggung jawab badan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan inovasi berbasis teknologi yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas badan usaha dalam memenuhi kewajiban mereka. Pendekatan Design Thinking digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi lima tahapan: empati, definisi masalah, ideasi, prototipe, dan pengujian. Implementasi dilakukan pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Balikpapan dengan mengembangkan prototipe aplikasi digital yang memungkinkan badan usaha memantau status kepatuhan secara realtime, mengakses informasi terkait tahapan hukum, dan menggunakan template pelaporan kewajiban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini meningkatkan kepatuhan badan usaha dan transparansi proses pemantauan, sekaligus memberikan manfaat berupa efisiensi operasional BPJS Ketenagakerjaan. Sistem ini memiliki potensi besar untuk diadopsi secara lebih luas guna mendukung keberlanjutan layanan jaminan sosial di Indonesia.

Kata Kunci: Badan Usaha, BPJS Ketenagakerjaan, Design Thinking, Inovasi Teknologi, Kepatuhan.

PENDAHULUAN

Kepatuhan badan usaha terhadap kewajiban regulasi menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung keberhasilan program perlindungan sosial BPJS Ketenagakerjaan. Kepatuhan ini mencakup berbagai aspek, termasuk pembayaran iuran, pelaporan data ketenagakerjaan, hingga penyelesaian denda yang muncul akibat pelanggaran kewajiban. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan badan usaha masih jauh dari ideal, seperti terlihat dari meningkatnya angka piutang iuran, PDS (Perusahaan Daftar Sebagian), dan PWBD (Perusahaan Wajib Belum Daftar). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada performa keuangan BPJS Ketenagakerjaan tetapi juga mengancam keberlanjutan layanan perlindungan sosial bagi para pekerja (Reason, 1997).

Beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepatuhan adalah kurangnya tanggung jawab, informasi yang terbatas, dan kesadaran yang rendah di kalangan badan usaha. Sebagian besar badan usaha cenderung menganggap remeh konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan, sementara yang lain menghadapi kendala finansial atau teknis dalam memenuhi kewajiban mereka (Miao & Ma, 2022). Selain itu, minimnya akses terhadap informasi terkini mengenai status kepatuhan badan usaha menjadi tantangan tambahan yang menghambat upaya penegakan regulasi (Brown, 2009).

Sebagai respons terhadap masalah ini, BPJS Ketenagakerjaan mencetuskan inovasi Tanggap Status Kepatuhan, sebuah inisiatif berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penegakan kepatuhan. Melalui pengembangan aplikasi atau template digital, badan usaha kini dapat memantau status kepatuhan mereka secara mandiri, mulai dari tahap pemeriksaan data hingga penyelesaian kewajiban hukum. Sistem ini dirancang untuk memberikan informasi yang jelas dan

mudah diakses, sehingga badan usaha dapat mengambil tindakan korektif dengan lebih cepat dan tepat.

Inovasi ini dilaksanakan pertama kali di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Balikpapan. Aplikasi ini mencakup berbagai fitur, seperti pemantauan piutang iuran, pelaporan data ketenagakerjaan, serta progres penyelesaian kewajiban denda. Selain itu, sistem ini juga mengintegrasikan mekanisme pelaporan ke instansi terkait, seperti kejaksaan atau kementerian tenaga kerja, untuk mempercepat proses penegakan hukum jika diperlukan.

Hasil dari implementasi awal menunjukkan potensi besar dalam mengurangi angka ketidakpatuhan badan usaha. Dengan adanya akses yang lebih mudah terhadap status kepatuhan, badan usaha lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan BPJS Ketenagakerjaan. Inovasi ini juga memberikan manfaat tambahan berupa efisiensi operasional, karena proses monitoring dan penegakan regulasi dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terukur.

Namun, keberhasilan inovasi ini tidak terlepas dari tantangan yang harus diatasi, termasuk kebutuhan akan edukasi dan literasi teknologi di kalangan pengguna, serta perlunya integrasi sistem yang lebih luas untuk memastikan implementasi yang konsisten di seluruh cabang BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, pengembangan Tanggap Status Kepatuhan diharapkan menjadi model keberlanjutan yang dapat diadopsi oleh cabang-cabang lain di masa mendatang, guna memperkuat komitmen terhadap penegakan regulasi dan perlindungan sosial bagi pekerja di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Menggunakan metode campuran, validitas data dapat lebih terjamin karena triangulasi antara hasil kuantitatif dan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memverifikasi temuan dan mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang dampak inovasi Tanggap Status Kepatuhan.

Metode campuran ini akan memberikan hasil yang lebih holistik, yang tidak hanya mengukur hasil dalam bentuk angka, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

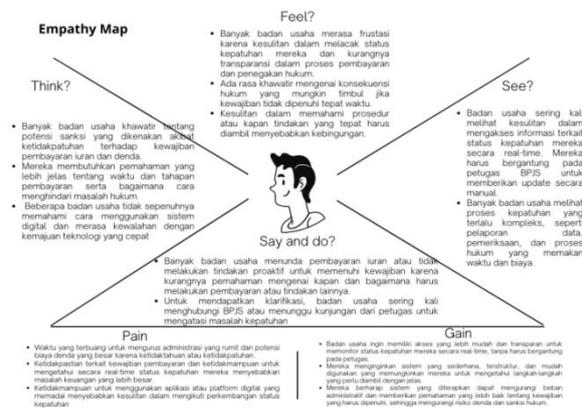
Hasil

Inovasi Tanggap Status Kepatuhan yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan badan usaha terhadap kewajiban mereka, khususnya dalam hal iuran, PDS (Perusahaan Daftar Sebagian), dan PWBD (Perusahaan Wajib Belum Daftar). Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi badan usaha dalam memantau status kepatuhan mereka secara mandiri. Penggunaan desain berbasis Design Thinking memainkan peran penting dalam pengembangan sistem ini, yang terdiri dari lima tahap utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test (Brown, 2009; IDEO.org, 2015).

1. Empathize

Tahap pertama dalam penerapan Design Thinking adalah memahami masalah yang dihadapi oleh badan usaha terkait kepatuhan terhadap kewajiban mereka. Proses empati dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai responden yang mewakili badan usaha peserta BPJS Ketenagakerjaan. Tahap pertama adalah wawancara dengan petugas BPJS dan perwakilan badan usaha untuk menggali pemahaman mereka tentang tantangan yang dihadapi dalam mematuhi kewajiban regulasi, seperti pembayaran iuran dan penyelesaian denda. Hasil wawancara ini mengungkapkan beberapa masalah

utama, antara lain kurangnya transparansi mengenai status kepatuhan, ketidaktahuan tentang kapan tindakan harus diambil, dan minimnya pemahaman tentang konsekuensi hukum akibat ketidakpatuhan. Namun, tidak semua wawancara dilakukan dengan responden yang berbeda sebagian data berasal dari agregasi, yang berarti informasi yang dikumpulkan merupakan rangkuman dari wawancara dengan sejumlah responden yang memiliki pengalaman serupa. Hasil agregasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola umum dalam tantangan yang dihadapi badan usaha, namun ada keterbatasan dalam menggali pemahaman yang lebih mendalam dari tiap individu. Sebagai tindak lanjut, untuk memastikan pemahaman yang lebih komprehensif, hasil agregasi ini kemudian dianalisis untuk melihat apakah ada perbedaan signifikan dalam pengalaman atau tantangan yang dihadapi oleh badan usaha dengan karakteristik yang berbeda, seperti ukuran perusahaan atau jenis industri. Pendekatan ini memberikan wawasan yang lebih luas tentang masalah yang dihadapi oleh badan usaha dan menjadi dasar dalam merancang solusi yang relevan dan dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat. Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa masalah utama adalah kurangnya transparansi mengenai status kepatuhan, ketidaktahuan tentang kapan tindakan harus diambil, dan kurangnya pemahaman mengenai konsekuensi hukum jika kewajiban tidak dipenuhi (Kolb, 1984; Norman, 2013).



Gambar 1. Peta Empati

2. Define

Setelah mengidentifikasi masalah, tahap berikutnya adalah mendefinisikan masalah yang lebih spesifik. Dalam hal ini, masalah utama adalah kurangnya aksesibilitas informasi dan transparansi dalam pemantauan status kepatuhan badan usaha. Banyak badan usaha tidak memiliki sistem yang terstruktur untuk melacak kewajiban iuran dan pembayaran denda. Oleh karena itu, solusi yang dicari adalah sebuah platform atau aplikasi yang memungkinkan badan usaha mengakses informasi mengenai status kepatuhan mereka secara realtime (Cross, 2011; Liedtka, 2015).

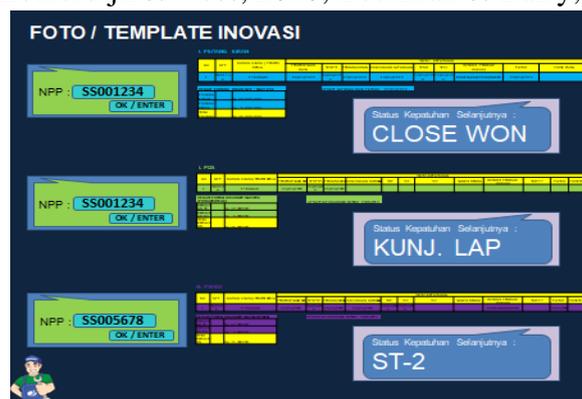
3. Ideate

Dalam proses ideasi, beberapa alternatif solusi dipertimbangkan untuk meningkatkan kepatuhan badan usaha terhadap kewajiban regulasi. Alternatif pertama adalah aplikasi berbasis web yang dapat diakses melalui browser tanpa perlu instalasi tambahan. Solusi ini dinilai cukup efektif karena mudah diakses oleh pengguna yang memiliki koneksi internet stabil. Biaya pengembangannya relatif rendah, namun fitur dan fleksibilitasnya lebih terbatas dibandingkan solusi lain. Alternatif kedua adalah aplikasi mobile yang dirancang untuk perangkat Android atau iOS. Solusi ini unggul dalam hal fleksibilitas, karena memungkinkan pengguna untuk memantau status kepatuhan kapan saja dan di mana saja. Namun, biaya pengembangannya lebih tinggi dibandingkan opsi lainnya, dan memerlukan

investasi lebih besar dalam hal desain dan pengujian untuk memastikan fungsionalitasnya optimal. Alternatif ketiga adalah penggunaan template spreadsheet yang diotomatisasi. Solusi ini memiliki keunggulan dari sisi biaya, karena pengembangan dan implementasinya sangat sederhana. Namun, kekurangan utama terletak pada keterbatasan integrasi dan kurangnya fitur yang dapat memberikan pengalaman pengguna yang modern. Dari analisis ini, aplikasi mobile dipilih sebagai solusi utama karena keunggulannya dalam memberikan akses real-time dan fleksibilitas kepada badan usaha. Meski membutuhkan biaya pengembangan lebih besar, manfaat yang diperoleh dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepatuhan badan usaha dinilai lebih signifikan. Solusi ini juga lebih sesuai dengan kebutuhan badan usaha yang semakin terhubung dengan teknologi digital. Sistem ini juga harus menyediakan fitur untuk memantau tahapan-tahapan hukum, seperti pemanggilan, kunjungan lapangan, hingga penegakan sanksi (Dorst, 2011; Schön, 1983).

4. Prototype

Menggunakan ide-ide yang terpilih, tim pengembang membuat prototipe sistem Tanggap Status Kepatuhan. Prototipe ini mencakup template pelaporan yang dapat diakses oleh badan usaha, dengan informasi terkait status pemeriksaan data, tanggal pemanggilan, kunjungan lapangan, serta informasi terkait sanksi denda. Prototipe awal diuji coba di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Balikpapan untuk mengumpulkan feedback lebih lanjut dari pengguna (Zomerdiijk & Voss, 2010; Beckman & Barry, 2007).



Gambar 2. Prototype

5. Test

Prototipe diuji coba dengan sejumlah badan usaha di Balikpapan untuk memastikan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa badan usaha lebih mudah memahami kewajiban mereka dan mengambil tindakan yang diperlukan ketika mereka memiliki akses langsung ke informasi terkait kepatuhan. Namun, beberapa badan usaha menginginkan penambahan fitur edukasi yang lebih mendalam tentang risiko hukum jika kewajiban tidak dipenuhi, dan kemampuan untuk melacak status dalam berbagai periode pembayaran (Christensen et al., 2015; Mansoori & Lackeus, 2020).

Pembahasan

Penerapan Design Thinking dalam inovasi Tanggap Status Kepatuhan memberikan solusi yang sangat relevan dengan masalah yang dihadapi oleh badan usaha dan BPJS Ketenagakerjaan. Pendekatan ini sangat berfokus pada pemahaman pengguna (badan usaha) dan mendesain solusi yang benar-benar menjawab kebutuhan mereka. Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi (TI) untuk memberikan transparansi dan aksesibilitas menjadi kunci keberhasilan. Dengan sistem yang memungkinkan badan usaha untuk memonitor status kepatuhan mereka secara mandiri, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya

meningkatkan efisiensi internal tetapi juga memberdayakan badan usaha untuk lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban mereka.

Namun, implementasi inovasi ini juga menghadapi tantangan, salah satunya adalah kesenjangan literasi digital di kalangan badan usaha. Meskipun aplikasi memudahkan proses pemantauan, beberapa badan usaha masih merasa kesulitan dalam menggunakan platform berbasis digital. Oleh karena itu, pengembangan materi edukasi digital yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna perlu menjadi bagian dari pengembangan sistem ke depan. Pelatihan dan dukungan teknis yang terus-menerus juga diperlukan untuk memastikan bahwa sistem ini dapat digunakan secara maksimal oleh seluruh badan usaha.

Selain itu, kolaborasi yang lebih erat antara BPJS Ketenagakerjaan dan badan usaha dalam meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepatuhan dapat membantu menurunkan angka pelanggaran. Peran BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan edukasi tentang sanksi hukum dan konsekuensi ketidakpatuhan juga sangat penting untuk mendorong badan usaha lebih aktif dalam menggunakan sistem ini.

Secara keseluruhan, penerapan Design Thinking pada inovasi Tanggap Status Kepatuhan telah menghasilkan solusi yang tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga memungkinkan badan usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban mereka. Dengan pengembangan berkelanjutan dan penyesuaian berdasarkan feedback pengguna, sistem ini berpotensi untuk memperluas cakupan dan meningkatkan kepatuhan badan usaha terhadap peraturan yang ada.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperkenalkan inovasi Tanggap Status Kepatuhan sebagai solusi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan badan usaha terhadap kewajiban regulasi di BPJS Ketenagakerjaan. Inisiatif ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan mendesak seperti tingginya angka piutang iuran, Perusahaan Daftar Sebagian (PDS), dan Perusahaan Wajib Belum Daftar (PWBD), yang dapat mengancam keberlanjutan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Inovasi ini dirancang dengan pendekatan Design Thinking, mencakup tahap empati untuk memahami kendala utama, definisi masalah spesifik, hingga pengembangan prototipe. Prototipe yang dihasilkan berupa aplikasi digital dengan fitur utama seperti pelaporan status kepatuhan, pemantauan progres kewajiban iuran, dan mekanisme pelacakan tahapan hukum. Fitur-fitur ini menjadi titik berat solusi karena memberikan transparansi dan aksesibilitas yang dibutuhkan badan usaha untuk secara mandiri mengelola kewajiban mereka.

Meskipun pengujian sistem menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas, penelitian ini mengakui adanya keterbatasan. Tahapan implementasi hanya sampai pada pengembangan prototipe tanpa melanjutkan uji coba dalam skala yang lebih luas. Selain itu, kesenjangan literasi digital di antara pengguna menjadi tantangan dalam adopsi inovasi ini.

Inovasi Tanggap Status Kepatuhan memiliki potensi besar sebagai model yang dapat direplikasi di cabang BPJS Ketenagakerjaan lainnya. Dukungan teknis berkelanjutan, pengembangan fitur tambahan, dan literasi digital pengguna perlu diperkuat untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem ini secara menyeluruh. Dengan demikian, solusi ini berperan signifikan dalam mendukung program perlindungan sosial yang lebih efektif di Indonesia.

Saran

Penelitian ini dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur edukasi pada aplikasi, seperti panduan interaktif yang menjelaskan risiko hukum dan pentingnya kepatuhan.

Langkah ini akan membantu badan usaha memahami manfaat penggunaan aplikasi secara lebih mendalam. Selain itu, uji coba aplikasi sebaiknya diperluas ke lebih banyak cabang BPJS Ketenagakerjaan untuk memastikan keefektifan sistem di berbagai wilayah dan kondisi.

Literasi digital juga menjadi perhatian penting. Penyediaan pelatihan sederhana atau materi panduan yang mudah diakses akan memudahkan badan usaha dalam mengadopsi inovasi ini. Integrasi aplikasi dengan sistem yang sudah ada, seperti platform internal BPJS Ketenagakerjaan, dapat meningkatkan efisiensi penggunaan dan mengurangi beban operasional.

Terakhir, penelitian ini perlu melengkapi tahapan Design Thinking dengan melakukan pengujian (testing) prototipe secara lebih komprehensif. Uji coba ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik yang lebih kaya dari pengguna, sehingga pengembangan aplikasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Dengan langkah-langkah ini, inovasi Tanggap Status Kepatuhan diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Beckman, S. L., & Barry, M. (2007). *Innovation as a Learning Process: Embedding Design Thinking*. California Management Review.
- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*. Harper Business.
- Christensen, C. M., Raynor, M. E., & McDonald, R. (2015). *What is Disruptive Innovation?* Harvard Business Review.
- Cross, N. (2011). *Design Thinking: Understanding How Designers Think and Work*. Berg.
- Dorst, K. (2011). *The Core of Design Thinking and Its Application in Various Fields*. Design Studies.
- Groeger, L., & Schweitzer, F. (2014). *The Role of Design Thinking in Developing Business Models*. Journal of Business Strategy.
- IDEO.org. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design*.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.
- Kolko, J. (2015). *Design Thinking Comes of Age*. Harvard Business Review.
- Liedtka, J. (2015). *Design Thinking for Business Growth*. Columbia Business School Publishing.
- Mansoori, Y., & Lackeus, M. (2020). *Design Thinking for Wicked Problems in Public Services*. Emerald Insight.
- Miao, Q., & Ma, H. (2022). "Enhancing Learner Engagement in Online Learning: The Importance of Social Presence." *Educational Technology Research and Development*, 70(4), 1095-1110.
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. MIT Press.
- Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Ashgate Publishing.
- Schön, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.
- Zancul, E., Fleury, A. L., & Mazzonetto, M. (2020). *Design Thinking as an Approach for Innovation in Healthcare*. BMJ Innovations.
- Zomerdijk, L. G., & Voss, C. A. (2010). *Service Design for Experience-Centric Services*. Journal of Service Research.