

INOVASI LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN: PENDEKATAN DESIGN THINKING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN DAN PARTISIPASI PERUSAHAAN DENGAN APLIKASI PODI

Aulia Rizki¹, Asep Taryana²

aulia.rizki@bpjsketenagakerjaan.go.id¹, kang.astar@apps.ipb.ac.id²

Institut Pertanian Bogor

ABSTRAK

Kurangnya partisipasi perusahaan dalam program BPJS Ketenagakerjaan merupakan tantangan signifikan dalam upaya memperluas perlindungan sosial tenaga kerja di Indonesia. Banyak perusahaan enggan mendaftar karena kurangnya pemahaman tentang manfaat program, persepsi biaya yang tinggi, serta proses administrasi yang dianggap rumit. Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking untuk mengidentifikasi hambatan tersebut dan mengembangkan solusi inovatif berbasis kebutuhan pengguna. Hasil penelitian mencakup pengembangan aplikasi PODI (Platform Online Digital untuk Inovasi), yang mencakup portal edukasi digital, simulasi biaya dan manfaat, formulir pendaftaran digital, serta insentif bagi perusahaan. Implementasi aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan partisipasi perusahaan terhadap BPJS Ketenagakerjaan (Brown, 2009).

Kata Kunci: Design Thinking, BPJS Ketenagakerjaan, Inovasi Layanan, Perlindungan Sosial.

ABSTRACT

The lack of company participation in the BPJS Ketenagakerjaan program is a significant challenge in efforts to expand social protection for workers in Indonesia. Many companies are reluctant to register due to a lack of understanding of the benefits of the program, the perception of high costs, and the administrative process that is considered complicated. This study uses the Design Thinking method to identify these barriers and develop innovative solutions based on user needs. The results of the study include the development of the PODI (Digital Online Platform for Innovation) application, which includes a digital education portal, cost and benefit simulations, digital registration forms, and incentives for companies. The implementation of this application is expected to increase company awareness and participation in BPJS Ketenagakerjaan (Brown, 2009).

Keywords: Design Thinking, BPJS Ketenagakerjaan, Service Innovation, Social Protection.

PENDAHULUAN

Perlindungan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM) (BPJS Ketenagakerjaan, 2022) memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja serta produktivitas nasional. Program ini diharapkan menjadi solusi untuk melindungi pekerja dari risiko sosial ekonomi, seperti kecelakaan kerja, kehilangan penghasilan, dan kematian. Namun, manfaat yang diberikan melalui BPJS Ketenagakerjaan tidak sebanding dengan tingkat partisipasi perusahaan dalam mendaftarkan tenaga kerja mereka yang masih tergolong rendah.

Hingga Desember 2024, cakupan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan peningkatan signifikan. Secara nasional, jumlah peserta aktif mencapai 41,56 juta jiwa pada tahun 2023, meningkat dari 35,86 juta pada tahun 2022 (Bisnis, 2024). BPJS Ketenagakerjaan menargetkan peningkatan peserta aktif menjadi 53,96 juta pada tahun 2024. Pemerintah terus berupaya meningkatkan cakupan kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, dengan harapan mencapai 99,5% pekerja terlindungi pada tahun

2045 (Media Indonesia, 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa mayoritas perusahaan, terutama di sektor kecil dan menengah, belum memanfaatkan perlindungan sosial ini secara maksimal. Hambatan utama mencakup kurangnya pemahaman tentang manfaat program, persepsi bahwa biaya kontribusi terlalu tinggi, serta kerumitan proses administrasi.

Rendahnya tingkat partisipasi ini tidak hanya merugikan pekerja yang kehilangan akses ke jaminan sosial, tetapi juga perusahaan itu sendiri. Penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang memberikan perlindungan sosial kepada karyawan mereka cenderung memiliki tingkat loyalitas karyawan yang lebih tinggi, produktivitas yang meningkat, serta risiko pergantian tenaga kerja yang lebih rendah (Johansson et al., 2018). Selain itu, program ini memiliki dampak positif terhadap stabilitas ekonomi secara keseluruhan dengan memperkuat daya beli masyarakat dan mengurangi beban sosial negara.

Mengatasi permasalahan ini memerlukan pendekatan inovatif yang tidak hanya menekankan pada peningkatan kesadaran, tetapi juga pada penyederhanaan proses dan pemberian insentif yang menarik bagi perusahaan. Oleh karena itu, penerapan metode Design Thinking yang berpusat pada kebutuhan pengguna menjadi relevan untuk mengidentifikasi hambatan dan mengembangkan solusi yang efektif. Metode ini memungkinkan analisis mendalam terhadap pengalaman perusahaan sekaligus merancang layanan yang lebih inklusif, efisien, dan berdaya guna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada implementasi metode Design Thinking dalam meningkatkan minat perusahaan untuk mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terhadap perusahaan binaan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Jakarta Salemba, sedangkan data sekunder diperoleh melalui kajian literatur dari berbagai sumber akademik yang relevan. Penelitian ini menganalisis tahapan Design Thinking yang meliputi empathize, define, ideate, dan prototype sebagai strategi inovatif dalam menarik minat perusahaan. Penelitian ini belum sampai tahap test karena keterbatasan kemampuan penulis dalam membuat sebuah aplikasi. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi dan pengembangan solusi berbasis analisis literatur dan studi kasus yang mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori Design Thinking, hasil yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Emphatize

Tahap Empathize dalam Design Thinking merupakan langkah awal yang bertujuan untuk memahami kebutuhan, perilaku, dan hambatan pengguna. Tahap ini menggunakan pendekatan berbasis manusia, di mana peneliti berupaya mendalami sudut pandang dan emosi pengguna melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan data. Pendekatan ini memungkinkan pengembangan solusi yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Brown, 2009). Dalam konteks layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan, tahap ini sangat penting untuk menggali hambatan dan ekspektasi perusahaan terhadap program jaminan sosial yang ditawarkan. Untuk memahami secara mendalam tantangan yang dihadapi perusahaan dalam mendaftar BPJS Ketenagakerjaan, dilakukan berbagai pendekatan penelitian berikut:

- Wawancara mendalam: Peneliti melibatkan 5 pemilik perusahaan kecil dan menengah serta 5 manajer HRD dari berbagai sektor industri yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Salemba. Dalam wawancara ini, fokus diarahkan pada

menggali persepsi mereka mengenai program BPJS Ketenagakerjaan, termasuk hambatan administratif, anggapan terkait biaya, dan manfaat yang dirasakan kurang jelas. Beberapa peserta wawancara mengungkapkan bahwa kurangnya sumber daya internal sering menjadi alasan utama penundaan pendaftaran.

- Observasi langsung: Peneliti melakukan pengamatan langsung pada proses pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan di beberapa perusahaan. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses administratif yang rumit dan panjang, seperti pengisian formulir fisik, pengumpulan dokumen pendukung, dan waktu tunggu untuk verifikasi, menjadi tantangan signifikan yang dihadapi oleh perusahaan.
- Focus Group Discussion (FGD): Diskusi kelompok diadakan dengan melibatkan perwakilan dari perusahaan kecil, menengah, dan besar. Peserta diskusi berbagi pengalaman tentang proses administrasi, persepsi mereka terhadap manfaat program, serta ide-ide inovatif yang menurut mereka dapat mempermudah partisipasi dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Dalam salah satu sesi, beberapa perusahaan menyebutkan bahwa akses terhadap informasi digital yang lebih praktis akan sangat membantu.

b. Define

Tahap Define dalam Design Thinking adalah proses merumuskan masalah berdasarkan wawasan yang diperoleh dari tahap Empathize. Tujuannya adalah mengkristalisasi temuan menjadi pernyataan masalah yang jelas dan terfokus. Define bertujuan untuk menciptakan kerangka masalah yang dapat dijadikan dasar untuk menghasilkan solusi inovatif. Menurut Brown (2009), tahapan ini merupakan penghubung antara pemahaman masalah pengguna dengan tahap pengembangan solusi, sehingga pernyataan masalah harus berpusat pada kebutuhan dan hambatan pengguna.

Setelah melakukan wawancara, observasi, dan diskusi kelompok, ditemukan bahwa hambatan utama partisipasi perusahaan dalam BPJS Ketenagakerjaan adalah kurangnya informasi yang mudah dipahami dan proses administrasi yang terlalu rumit. Banyak perusahaan merasa bahwa informasi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan tidak menjelaskan manfaat program secara gamblang. Selain itu, persepsi bahwa program ini membebani keuangan perusahaan semakin menghambat minat untuk mendaftar. Hambatan ini semakin diperparah dengan tidak adanya insentif yang menarik perusahaan untuk segera memenuhi kewajibannya.

Sebagai contoh, salah satu peserta FGD menyatakan bahwa "Kami sebenarnya ingin mendaftar, tetapi informasi tentang proses dan manfaatnya sangat membingungkan. Ditambah lagi, prosesnya terlihat terlalu panjang dan tidak efisien."

Masalah utama yang dirumuskan:

1. Informasi yang disediakan BPJS kurang menjangkau perusahaan secara efektif.
2. Proses administrasi pendaftaran membutuhkan penyederhanaan.
3. Persepsi negatif terhadap biaya program menjadi hambatan psikologis.

c. Ideate

Tahap Ideate dalam Design Thinking merupakan langkah kunci di mana tim mengembangkan ide-ide kreatif berdasarkan temuan dari tahap Empathize dan Define. Tujuannya adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin solusi yang relevan, yang nantinya akan diseleksi dan diintegrasikan menjadi solusi utama. Proses Ideate menuntut eksplorasi ide tanpa batasan, menggunakan teknik seperti brainstorming, mind mapping, dan metode kreatif lainnya untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan. Menurut Brown (2009), tahap ini penting untuk membuka peluang inovasi yang melibatkan perspektif lintas disiplin. Tujuan pada tahap ideate ini adalah mengembangkan solusi kreatif dan relevan untuk mengatasi masalah yang telah dirumuskan.

Sebagai hasil dari analisis mendalam, didapatkan satu solusi yaitu sebuah aplikasi terintegrasi yang dinamakan PODI (Platform Online Digital untuk Inovasi). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan layanan terpadu kepada perusahaan, dengan fitur-fitur berikut:

1. Portal Edukasi Digital, Aplikasi ini memiliki modul edukasi digital interaktif yang menyediakan informasi lengkap tentang BPJS Ketenagakerjaan. Fitur ini mencakup video tutorial, infografis, FAQ, serta kisah sukses perusahaan yang telah berhasil memanfaatkan program BPJS. Hal ini bertujuan meningkatkan pemahaman perusahaan terhadap manfaat jangka panjang program.
2. Kalkulator Simulasi Biaya dan Manfaat Aplikasi PODI dilengkapi dengan alat simulasi interaktif yang memungkinkan perusahaan menghitung estimasi kontribusi dan manfaat jangka panjang BPJS. Fitur ini memberikan transparansi dan membantu perusahaan membuat keputusan yang lebih percaya diri.
3. Formulir Pendaftaran Digital, Fitur ini mempermudah proses administrasi dengan menyediakan formulir digital yang sederhana dan otomatis. Pengguna dapat mengunggah dokumen yang diperlukan secara online, sehingga mempercepat waktu pendaftaran dan mengurangi kerumitan administratif.
4. Program Insentif Terintegrasi, Aplikasi ini juga menawarkan program insentif, seperti diskon premi atau penghargaan, bagi perusahaan yang mendaftar lebih awal atau yang menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi. Informasi insentif ditampilkan dengan jelas untuk memotivasi pengguna.
5. Pendampingan Virtual PODI menyediakan layanan asisten virtual yang membantu perusahaan melalui setiap tahapan pendaftaran. Fitur ini dirancang untuk memberikan bimbingan yang personal dan menjawab pertanyaan pengguna secara real-time.

Keunggulan Podi yaitu, aplikasi PODI memberikan pendekatan yang holistik untuk meningkatkan partisipasi perusahaan dalam BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif tetapi juga meningkatkan kesadaran dan motivasi perusahaan untuk mematuhi kewajiban jaminan sosial mereka.

d. Prototype

Tahap Prototype dalam Design Thinking adalah proses di mana ide-ide yang telah dihasilkan selama tahap Ideate diwujudkan dalam bentuk purwarupa. Prototipe berfungsi sebagai representasi awal dari solusi, memungkinkan pengujian langsung dengan pengguna untuk mendapatkan umpan balik yang relevan. Menurut Kelley (2013), purwarupa membantu tim melihat bagaimana solusi bekerja dalam praktik nyata dan menemukan aspek yang perlu ditingkatkan sebelum implementasi skala penuh.

Tujuan dari tahap prototype ini adalah untuk menciptakan purwarupa solusi untuk diuji coba pada pengguna.

Aplikasi terintegrasi bernama PODI (Platform Online Digital untuk Inovasi) dirancang untuk menggabungkan semua fitur utama dalam satu solusi terpadu. Berikut rincian purwarupa:

1. Portal Edukasi Digital:

- Menyediakan informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan melalui video, infografis, dan FAQ interaktif.
- Membantu perusahaan memahami manfaat program, termasuk studi kasus keberhasilan.

2. Kalkulator Simulasi Biaya dan Manfaat:

- Fitur ini memungkinkan perusahaan menghitung estimasi kontribusi dan manfaat.
- Memberikan transparansi finansial dengan visualisasi data yang mudah dipahami.

3. Formulir Pendaftaran Digital:

- Proses pendaftaran dibuat sederhana dengan formulir digital yang terintegrasi.

- Dokumen dapat diunggah secara online, mengurangi kebutuhan dokumen fisik.
- 4. Program Insentif Terintegrasi:**
- Menawarkan penghargaan berupa diskon premi bagi perusahaan yang mendaftar lebih awal.
 - Informasi insentif ditampilkan dalam aplikasi secara transparan untuk memotivasi pengguna.
- 5. Pendampingan Virtual:**
- Menyediakan asisten virtual yang membantu pengguna selama proses pendaftaran.
 - Fitur ini dirancang untuk memberikan panduan real-time dan menjawab pertanyaan pengguna secara langsung.

Keunggulan Purwarupa PODI:

Dengan menggabungkan fitur-fitur tersebut, aplikasi PODI memberikan solusi holistik yang tidak hanya mempermudah proses administratif tetapi juga meningkatkan pemahaman dan motivasi perusahaan untuk mendaftar dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Fitur ini dirancang untuk diakses dengan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna, memastikan kemudahan adopsi oleh berbagai jenis perusahaan.

Skema Pendaftaran aplikasi PODI

Berikut Alur Skema penggunaan aplikasi PODI:

1. Daftar ke Aplikasi: Pengguna membuat akun dengan memasukkan email dan kata sandi.
2. Masukkan Data Pribadi: Nama, NIK, dan tanggal lahir.
3. Masukkan Informasi Pekerjaan: Jenis pekerjaan dan nama perusahaan.
4. Masukkan Data Penghasilan: Gaji bulanan.
5. Unggah Dokumen Pendukung: KTP dan surat keterangan.
6. Selesaikan Pendaftaran: Verifikasi data dan konfirmasi akun.



Manfaat Tahap Prototype:

Purwarupa PODI memungkinkan pengujian langsung oleh pengguna untuk memahami sejauh mana solusi ini efektif dalam mengatasi hambatan partisipasi perusahaan. Tahap ini juga menjadi dasar untuk iterasi berdasarkan umpan balik, memastikan aplikasi yang lebih matang sebelum implementasi penuh.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa rendahnya partisipasi perusahaan dalam program BPJS Ketenagakerjaan disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu kurangnya pemahaman tentang manfaat program, persepsi bahwa biaya keikutsertaan terlalu tinggi, dan proses administrasi yang dianggap rumit. Kendala ini lebih terlihat pada perusahaan kecil dan menengah yang cenderung memiliki sumber daya terbatas untuk memahami dan mematuhi kewajiban jaminan sosial. Kondisi ini menghambat tercapainya cakupan optimal perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia.

Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini mengadopsi metode Design Thinking, sebuah pendekatan inovatif yang berpusat pada kebutuhan pengguna, guna mengidentifikasi hambatan dan merancang solusi yang relevan. Pendekatan ini melibatkan empat tahapan utama: Empathize, Define, Ideate, dan Prototype. Tahapan Test tidak dilakukan dalam penelitian ini karena keterbatasan kemampuan penulis dalam membuat aplikasi serta keterbatasan dana untuk pengujian yang lebih lanjut.

Hasil dari pendekatan ini adalah pengembangan aplikasi terintegrasi bernama PODI (Platform Online Digital untuk Inovasi), yang dirancang untuk mengatasi berbagai kendala utama yang dihadapi perusahaan. Aplikasi PODI menawarkan solusi holistik dengan fitur-fitur seperti portal edukasi digital, kalkulator simulasi biaya dan manfaat, formulir pendaftaran digital yang disederhanakan, program insentif, dan pendampingan virtual. Fitur-fitur ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan pemahaman perusahaan terhadap manfaat BPJS Ketenagakerjaan, serta memberikan motivasi tambahan melalui insentif yang menarik.

Aplikasi PODI memiliki beberapa manfaat strategis, antara lain:

1. Portal edukasi digital membantu perusahaan memahami program BPJS Ketenagakerjaan melalui konten edukatif seperti video, infografis, dan FAQ interaktif.
2. Kalkulator simulasi biaya dan manfaat memberikan transparansi yang memudahkan perusahaan dalam merencanakan kontribusi dan memahami manfaat jangka panjang dari BPJS.
3. Digitalisasi formulir pendaftaran menyederhanakan proses administratif, memungkinkan perusahaan untuk mengunggah dokumen dan menyelesaikan pendaftaran secara online tanpa kerumitan tambahan.
4. Program insentif terintegrasi menawarkan diskon premi dan penghargaan kepada perusahaan yang menunjukkan kepatuhan tinggi, memberikan motivasi tambahan untuk berpartisipasi.
5. Pendampingan virtual memberikan panduan personal secara real-time, membantu perusahaan melalui setiap tahapan pendaftaran.

Penerapan solusi berbasis teknologi seperti PODI tidak hanya menyederhanakan proses administratif tetapi juga meningkatkan kesadaran perusahaan terhadap pentingnya perlindungan sosial bagi pekerja. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi dalam layanan publik melalui pendekatan Design Thinking memiliki potensi besar untuk menjawab tantangan partisipasi dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi PODI adalah bukti bagaimana teknologi dan inovasi dapat digunakan untuk mengatasi hambatan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong adopsi program jaminan sosial oleh perusahaan.

Meskipun penelitian ini tidak sampai pada tahap pengujian (test), hasil tahapan sebelumnya memberikan fondasi kuat untuk implementasi lebih lanjut. Dengan pengembangan dan dukungan yang memadai, aplikasi PODI dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi perusahaan dalam BPJS Ketenagakerjaan.

Keberhasilan purwarupa ini juga menunjukkan bahwa pendekatan Design Thinking dapat diadaptasi untuk mengembangkan solusi serupa di bidang layanan publik lainnya.

Penelitian ini memberikan landasan penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk melanjutkan pengembangan aplikasi PODI serta strategi inovatif lainnya yang berbasis pada kebutuhan pengguna. Dengan penerapan yang tepat, solusi ini berpotensi meningkatkan cakupan perlindungan sosial tenaga kerja secara signifikan, memperkuat kesejahteraan tenaga kerja, dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional secara keseluruhan.

Pada akhirnya, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan kebijakan perlindungan sosial di Indonesia, baik dari perspektif praktis maupun teoretis. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat mendorong perusahaan untuk lebih memahami pentingnya keikutsertaan dalam BPJS Ketenagakerjaan dan mempercepat pencapaian target pemerintah dalam meningkatkan cakupan perlindungan sosial bagi seluruh pekerja di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis. (2024). BPJS Ketenagakerjaan bidik peserta aktif 53,96 juta pada 2024, begini
- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*. Harper Business.
- College Inc.
- Crown Business.
- Curedale, R. (2013). *Design thinking: Process and methods manual*. Design Community
- Kelley, T. (2013). *Creative Confidence: Unleashing the Creative Potential Within Us All*. Ketenagakerjaan, dengan harapan mencapai 99,5% pekerja terlindungi pada tahun 2045 (Media Indonesia, 2024).
- Pemerintah terus berupaya meningkatkan cakupan kepesertaan program Jaminan Sosial strateginya. Bisnis.com. Diakses dari <https://finansial.bisnis.com>.