

Evaluasi Penggunaan Website SMILE BPJS Ketenagakerjaan dengan Pendekatan Analisis Deskriptif Kualitatif

**Rizky Wahyudi¹, M.Fadhilah Rizal², M.NaufalDefriandi³,
FaridaRavika.H⁴, Febrianti⁵, Roni Pasla Saputra⁶**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

E-mail: ¹ rizkywahyudi0525@gmail.com, ² fadhilrizal46@gmail.com,
³ naufaaaldefriandi@gmail.com

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko social ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negera yang bergerak dibidang jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa program yaitu 2 jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja(JKK), jaminan kematian (JKM), bukan penerima operasional di kantor maupun di lapangan diperlukan pendukung kerja yang baik.

Kata Kunci — BPJS Ketenagakerjaan

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraanya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negera yang bergerak dibidang jaminan sosial.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa program yaitu 2 jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), bukan penerima upah (BPU), jasa konstruksi dan jaminan pensiun. Untuk mendukung kegiatan operasional dikantor maupun dilapangan diperlukan pendukung kerja yang baik.

Melalui analisis ini, kita dapat menggali wawasan yang lebih mendalam, memberikan landasan kuat untuk pengambilan keputusan yang cerdas, dan merinci manfaat konkret yang dapat diwujudkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau dengan cermat dan langsung pada lokasi penelitian untuk agar dapat melihat kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang dilakukan (Syafnidawaty, 2020). Metode observasi yang dilakukan dalam penulisan ini yaitu pengamatan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan di BPJS KETENAGAKERJAAN Jambi dan terlibat langsung dalam proses penilaian kepuasan masyarakat di BPJS KETENAGAKERJAAN Jambi.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi tertentu yang dilakukan oleh pewawancara kepada narasumber secara tatap muka atau melalui alat komunikasi langsung (Edi, 2016). Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada narasumber, yaitu petugas yang bertanggung jawab dalam penilaian kepuasan di BPJS Ketenagakerjaan Jambi.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ialah semua hal yang peneliti lakukan guna mengumpulkan informasi yang dianggap memiliki kesesuaian terhadap topik ataupun permasalahan yang tengah peneliti teliti. Informasi yang dimaksud tersebut peneliti dapatkan melalui sejumlah buku ilmiah, laporan penelitian, berbagai karangan ilmiah, tesis dan disertasi, sejumlah peraturan, beberapa ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sejumlah sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain (Azizah & Purwoko, 2017). Metode Studi Kepustakaan yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan mengumpulkan informasi dan data-data melalui bantuan dokumen hasil survei penilaian kepuasan oleh Kota Jambi.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara melakukan observasi secara langsung di BPJS Ketenagakerjaan cabang jambi, wawancara langsung kepada beberapa informan yang berkompeten serta analisis studi kepustakaan seperti jurnal buku dan laporan penelitian yang terkait pada pemersalahan yang peneliti lakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keefektifan sistem informasi akuntansi yang dijalankan sehingga diketahui apakah masih perlu perbaikan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.

Dalam laporan ini, penulis menganalisis mengenai evaluasi penggunaan website smile BPJS Ketenagakerjaan. Untuk melihat bagaimana respon dan tanggapan peserta Jaminan BPJS Ketenagakerjaan, terkait bagaimana klaim ketenagakerjaan, pengaduan yang diberikan, termasuk penanganan pembyaaran yang terkendala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengelolaan data keuangan pada BPJS Ketenakerjaan Cabang Jambi dengan menggunakan aplikasi yaitu SMILE (Sistem Informasi Perlindungan Pekerja) sangat membantu karyawan karena meringankan pekerjaan secara operasional khususnya dalam mengontrol pembayaran, perhitungan, dan pengeluaran kas. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, kajian teoritis, dan metodologi penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Hasil penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi bidang keuangan terkait dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu SMILE (Sistem Informasi Perlindungan Pekerja). Hasil penelitian dihasilkan dari wawancara berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti siapkan.

SMILE sendiri dirancang sederhana agar memudahkan para penggunanya, selain itu dalam mempelajari pengoperasian SMILE tidak dibutuhkan waktu yang lama. Penggunaan teknologi didasarkan pada persepsi kegunaan dan user friendly. Berdasarkan hal tersebut

manfaat dan kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan SMILE akan mendorong sikap para user untuk menggunakannya. Selain itu dalam mengoperasikannya SMILE dirasa mudah digunakan. Maka SMILE dapat dikatakan efektif dalam kegiatan pada BPJS Ketenagakerjaan seperti pendaftaran kepesertaan, pengolahan klaim ketenagakerjaan, pengolahan keuangan, pembayaran, alih kepesertaan, pengecekan status kepesertaan serta digunakan untuk mengelola kegiatan administrasi (Dewi Ningrum, dkk.,2023).

Hasil Wawancara

<p>1. Penerapan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi</p>	<p>Bapak Rian selaku kepala bidang keuangan pada BPJS Ketenagakerjaan mengatakan bahwa: “Kalau ditanya mengenai SMILE yang kita gunakan dalam operasional kantor itu mencakup seluruh proses bisnis di BPJS Ketenagakerjaan dari pendaftaran perusahaan sampai nanti diakhirnya pembayaran klaim seperti itu”.</p> <p>Ibu Sari selaku karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi bidang Pelayanan mengatakan bahwa: “SMILE itu alat bantu tools pengelolaan pencatatan serta reporting di BPJS Ketenagakerjaan”.</p> <p>Ibu Tanti Dinita selaku Kepala bidang Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi bidang Umum mengatakan bahwa: “SMILE itu alat yang digunakan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan untuk operasional dan bekerja gitu”.</p> <p>Bapak Jaka selaku kepala bidang Wasrik BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi sebagai berikut: “Diterapkannya itu, sebenarnya SMILE ini merupakan aplikasi terbaru yang sebelumnya itu sudah berubah beberapa kali sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan sistem informasi yang ada di negara kita”.</p> <p>Ibu Tanti selaku karyawan bidang Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Berikut penjelasan Ibu Tanti: “Sejak Februari 2018 digunakan”. Selanjutnya penjelasan dari Ibu Sari selaku karyawan bidang Pelayanan, bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mengungkapkan sebagai berikut: “Tahun 2018 bulan Februari”.</p> <p>Ibu Tanti selaku kepala Umum keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Untuk saat ini boleh dikata iya karena SMILE ini terus dikembangkan sesuai kebutuhan”. Sama halnya yang dikatakan oleh Bapak Dennis selaku karyawan bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. “Sejauh ini mencakup semua yang dbutuhkan karena diaplikasi SMILE itu yang</p>
---	--

	<p>mencatat program BPJS Ketenagakerjaan dari penerimaan iuran sampai pembayaran klaim jaminan”.</p> <p>Ibu Sari selaku karyawan bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Sudah mencakup semua, jadi bidang tuh bisa menggunakan tidak hanya keuangan”.</p> <p>Bapak Rian selaku kepala bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Iya betul karena aplikasi SMILE mudah digunakan sehingga mempermudah pekerjaan karyawan”.</p> <p>Bapak Dennis selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Iya membantu karena lebih mudah digunakan”.</p> <p>Bapak Agus selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mengemukakan sebagai berikut: “Iya lebih meringankan karena sudah membantu kerjaan secara operasional”.</p> <p>Bapak Rian selaku kepala bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Konsisten dari segi keamanan iya karena yang namanya aplikasi butuh ini ya perangkat- perangkat atau sistem-sistem yang dijamin keamanannya inilah yang menjadikan laporan-laporan yang dihasilkan dari sistem itu bisa konsisten dan akurat”.</p> <p>Bapak Dennis karyawan bidang kepesertaan BPJS karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang JAMBI membuktikan bahwa SMILE sudah mencakup semua yang dibutuhkan oleh perusahaan mulai dari pendaftaran sampai pembayaran iuran klaim jaminan.Kita juga perlu tahu apakah dengan adanya SMILE memudahkan pekerjaan karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.</p> <p>Bapak Rian selaku kepala bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Iya betul karena aplikasi SMILE mudah digunakan sehingga mempermudah pekerjaan karyawan”.</p> <p>Bapak Dennis selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Iya membantu karena lebih mudah digunakan”.</p> <p>Bapak Agus selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mengemukakan sebagai</p>
--	--

	<p>berikut: “Iya lebih meringankan karena sudah membantu kerjaan secara operasional”.</p> <p>Bapak Rian selaku kepala bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Konsisten dari segi keamanan iya karena yang namanya aplikasi butuh ini ya perangkat- perangkat atau sistem-sistem yang dijamin keamanannya inilah yang menjadikan laporan-laporan yang dihasilkan dari sistem itu bisa konsisten dan akurat”.</p> <p>Bapak Dennis karyawan bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi saat wawancara yaitu: “Sementara ini belum masih perlu banyak pengembangan karena masih ada reporting- reporting yang belum terintegrasi”.</p> <p>Bapak Agus karyawan bidang keuangan juga mengemukakan hal berikut: “Sejauh ini lumayan cuma ada beberapa laporan-laporan yang masih harus direfresh supaya data dan angkanya itu update”.</p> <p>Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penyajian, penyimpanan, serta keamanan laporan keuangan sudah konsisten dari segi keamanan, hanya saja masih perlu perbaikan pada laporan-laporan yang terintegrasi Selanjutnya untuk mengetahui pentingnya SMILE BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.</p>
<p>2. Keefektifan Penerapan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi</p>	<p>Ibu Sari karyawan budan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Kalau efektif iya karena fitur-fiturnya juga lebih friendly dan mudah digunakan jadi orang yang baru membuka aja tanpa bertanya juga bisa langsung mengoperasikannya.”</p> <p>Bapak Dennis selaku karyawan bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Sudah efektif hanya perlu dikembangkan dari beberapa menu-menu reporting integrasi diberbagai reporting sumber-sumber data jadi lebih mudah dalam penyajian datanya.”</p> <p>Bapak Rian selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Ada beberapa yang harus diperbaiki misalnya laporan- laporan report yang harus mungkin harus cepat terupdate gitu.”</p> <p>Ibu Tanti selaku kepala bidang umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi “Iya karena laporan keuangan langsung terpusat dikantor pusat jadi proses yang ada dicabang adalah proses input kemudian secara tersistem</p>

	<p>muncul jurnal secara otomatis terposting secara otomatis dan setiap akhir bulan langsung muncul secara laporan bulanan jadi itu yang namanya laporan keuangan dihasilkan dari aplikasi SMILE yang langsung bisa dilihat oleh user manapun baik dicabang maupun diwilayah dan dipusat.”</p> <p>Bapak Rian selaku karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mengatakan sebagai berikut: “Laporan keuangan kalau yang dicabang belum membuat laporan keuangan karena laporan keuangan itu terpusat dikantor pusat Jakarta hanya dicabang itu untuk mendukung pembuatan laporan keuangannya yang dimaksud adalah lampiran-lampiran pendukung sehingga kantor pusat bisa membuat laporan keuangan”.</p> <p>Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur operasional BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi bidang keuangan hanya membuat lampiran- lampiran pendukung yang di input dari kantor cabang ke kantor pusat sehingga kantor pusat dapat membuat laporan keuangan.</p>
<p>3. Kendala dalam Menggunakan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi</p>	<p>Ibu Sari selaku karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Kendalanya kalau jaringan lagi bermasalah kadang misalnya jaringan yang kita gunakan itu tiba-tiba ada gangguan.”</p> <p>Bapak Dennis selaku karyawan bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Kendalanya itu menu reporting yang belum terintegrasi secara sempurna.”</p> <p>Bapak Jaka selaku karyawan bidang Wasrik BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mengatakan hal yang sama dalam wawancara tersebut: “Kendalanya masih ada report yang belum terintegrasi satu sama lain”.</p> <p>Ibu Sari selaku karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “dampaknya pekerjaan yang kita lakukan tertunda sampai jaringannya bagus kembali.” Selanjutnya wawancara dengan Bapak Guritno Dennis bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Dampaknya itu terjadi miss dalam penyajian data.”</p> <p>Bapak Rian karyawan bidang Keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi: “Dampaknya ya penyajian laporan keuangan yang ada di cabang itu belum maksimal termasuk laporan yang akan di kirim setiap bulan kantor cabang ke kantor pusat.”</p>

	Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan bahwa kendala yang ada pada SMILE dibidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi yaitu menu reporting yang belum terintegrasi secara sempurna yang mengakibatkan miss atau belum maksimalnya penyajian laporan keuangan yang akan dikirim ke pusat.
--	---

KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa penjelasan dan hasil yang didapat diatas, maka dapat menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) yang merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi mulai dari pendaftaran peserta sampai pembayaran iuran sudah efektif karena sudah memenuhi indikator American Institute of Chartered Public Accountans (AICPA). Namun dalam proses pengoperasian Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) masih mengalami gangguan yaitu pada jaringan atau sistem servenya kurang lancar yang menyebabkan terhambatnya pekerjaan pada penyusunan atau pengelolaan data keuangan dan juga masih ada beberapa kesalahan seperti penyajian data laporan keuangan di cabang belum maksimal termasuk lampiran yang akan dikirim setiap bulan dari kantor cabang ke kantor pusat, dan juga masih ada kekurangan fitur seperti fitur inbox pengumuman dan fitur tutorial penggunaan SMILE. Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) sangat mempermudah, menghemat waktu, dan meringankan pekerjaan karyawan bidang keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dalam proses penyusunan atau pengelolaan data keuangan.

Maka dari itu, penulis bisa memberikan solusi atas permasalahan diatas yaitu jaringan dan server yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan sekarang harus segera di update karena permasalahan tersebut sangat mengganggu kelancaran aktivitas staff BPJS Ketenagakerjaan tersebut. Juga SMILE harus menambahkan fitur berupa inbox pengumuman situs dan juga fitur tutorial penggunaan website tersebut. Adapun guna fitur inbox adalah para pengguna SMILE tidak bersusah payah lagi mendapat informasi maintenance dan juga untuk fitur tutorial sangat diperlukan bagi pekerja magang atau pekerja baru di kantor BPJS Ketenagakerjaan tersebut agar tidak salah lagi untuk pengoperasian sistem informasi tersebut.

Solusi yang kami berikan sayangnya hanya bisa kami sampaikan kepada karyawan bagian Umum agar solusi kami disampaikan karyawan tersebut kepada atasan Kantor Cabang Provinsi, karena SMILE ini adalah sistem yang berdiri langsung dari pusat. Harapan kami dengan solusi tersebut, atasan Kantor Cabang bisa menyampaikan aspirasi tersebut ke atasan Kantor Pusat dan direalisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

A.MuriYusuf.2007. Kiat Sukses Dalam Karier.Jakarta:GahliaIndonesia

Agus, Fitru Yanto.2006. Ketidaksiapan Memasuki Dunia Kerja Karena Pendidikan. Jakarta:

Dinamika Cipta

- Abubakar, Rusdi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi. Alfabeta; Bandung
- Lupiyodi. R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta; Salemba 4
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016 Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi. Pt. Bumi Aksara. Jakarta
- Suwarman. U. 2016. Perilaku Komsumen Teori Penerapan Dalam Pemasaran. Edisi Kedua. Bogor. Ghalia Indonesia
- Kloter. Philip. 2013. Manajemen Pemasaran. Jilid Kedua, Jakarta. Erlangga Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. 2008. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Oemar Hamalik. 2007. Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Evania Fildza. 2020. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Saragih, Noni Noviana. 2020. Pengaruh Jaminan Sosial dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPR Karya Murni. Menteng Medan. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area
- D., Arifianto, A., Suryahadi, A., dan Sumarto, S. 2013. Perlindungan tenaga kerja melalui sistem jaminan sosial: pengalaman Indonesia.
- Dewi Ningrum, dkk . 2023. Proses Penyusunan Rencana Pengadaan Barang Dan Jasa Menggunakan Aplikasi Simle di PT. Telekomunikasi Indonesia TBK. Jurnal Organisasi Dan Manajemen Logistik, Vol 0, NO.01, Hal 78.