

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kebutuhan akan sebuah pelayanan sangat besar, terlebih dengan berkembangnya teknologi dan bertambahnya populasi jumlah penduduk di Dunia. Fenomena antrian sering kita jumpai dimana saja dan sering ditemui dalam fasilitas pelayanan umum. Dengan besarnya permintaan akan sebuah pelayanan, menimbulkan deretan antrian dari pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan. Basuki (2018:17) berpendapat bahwa antrian terjadi karena kecepatan layanan *server* atau petugas layanan yang kurang cepat atau karena jumlah instalasi yang tidak mencukupi. Salah satu penyebab terjadinya antrian adalah adanya ketidakseimbangan antara jumlah pengunjung dan *server* (petugas pelayanan), sehingga pengunjung harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Antrian berhubungan dengan waktu layanan sehingga waktu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Idah dan Suhartono (2016:17) menyatakan bahwa, lamanya mengantri membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan berpikir bahwa membuang – buang waktu mereka saat menunggu di jalur antrian sebelum dilayani. Ketika pengunjung memasuki garis antrian sampai memperoleh pelayanan dan selesai mendapatkan sebuah pelayanan maka pengunjung melewati proses sistem antrian, sehingga kualitas sebuah pelayanan yang diberikan tergantung bagaimana sistem antrian yang diterapkan. Mahessya, Putra dan Veri (2019:32) menjelaskan bahwa sistem antrian ialah kumpulan pengunjung, pelayanan,

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

serta aturan yang mengatur kedatangan hingga penanganan masalah pengunjung. Suhartono, dkk (2016:17) menjelaskan bahwa lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengantri di sektor jasa membuat pengunjung menjadi tidak nyaman dan kembali pada hari lain. Tingginya tingkat permintaan akan pelayanan pada sektor jasa membuat kualitas pelayanan pada sektor jasa menjadi kunci keberhasilan dalam kegiatan operasionalnya.

Pelayanan publik yang bergerak di sektor jasa dengan permintaan pelayanan yang tinggi adalah Kantor BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS adalah badan hukum yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang sistem jaminan sosial nasional. Dalam Undang – Undang No 24 Tahun 2011 tentang BPJS menjelaskan bahwa BPJS terbagi menjadi 2 yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan pada dasarnya memenuhi kewajiban pemerintah untuk melaksanakan semua hak konstitusional jaminan sosial dengan menjalankan program penjaminan yang bertujuan untuk memberikan keamanan dan keselamatan untuk semua penduduk Indonesia. Mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar sehingga memberi dampak yang besar pula terhadap jumlah tenaga kerja karena pesatnya perkembangan pembangunan yang terjadi sekarang tidak bisa dipisahkan dari peran masyarakat Indonesia sebagai tenaga kerja. Sutrisno (2020:79) berpendapat bahwa tenaga kerja di Indonesia sekarang membutuhkan jaminan sosial untuk dirinya sendiri, sebab dengan adanya jaminan sosial membuat para pekerja lebih fokus dalam melakukan pekerjaannya sampai

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

selesai. Sugiharti dan Muliastuti (2020:161) menunjukkan bahwa ada 4 jenis jaminan sosial yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM). Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (3) tentang jaminan sosial bagi tenaga kerja menyatakan: “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.” Jaminan sosial merupakan bagian penting dari pekerja untuk membantu mereka merasa aman dalam melakukan pekerjaan serta mendapatkan perlindungan yang memadai, terlebih saat masa Covid – 19 seperti saat ini, dimana banyak karyawan yang di PHK oleh perusahaan karena berbagai faktor seperti mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan atau karena perusahaan tersebut sulit untuk menyesuaikan diri dari masa sebelum pandemi ke masa pandemi Covid – 19, selain itu banyak juga kasus kematian yang terjadi saat pandemi Covid – 19. Hal ini menyebabkan banyaknya pengunjung yang berdatangan ke kantor BPJS Ketenagakerjaan pada saat masa pandemi Covid – 19 untuk melakukan layanan kepesertaan, pembayaran iuran, klaim jaminan, permintaan informasi, ataupun pembuatan kartu BPJS Ketenagakerjaan dibandingkan dengan masa sebelum ada virus Covid – 19 sehingga terjadi antrian yang cukup panjang di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan data badan pusat statistik wilayah Jawa Timur pada tahun 2020 memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 20.962.967 jiwa. Kota

Malang adalah salah satu kota terbesar di Jawa Timur. Berikut data tenaga kerja di Kota Malang :

Gambar 1.1
Data Tenaga Kerja Kota Malang

jumlah jam kerja	Penduduk usia kerja yang bekerja menurut jam seluruhnya dan jenis kelamin di Kota Malang								
	laki-laki			perempuan			total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
0 (sementara tidak bekerja)	4381	7919	7162	4450	5418	7255	8831	13337	14417
15-24	10723	10716	16726	18474	18181	19734	29197	28897	36469
1-14	12760	18042	19988	19152	16160	20274	31912	34202	40262
25-34	16083	12547	20704	12990	13558	21974	29073	26105	42678
35-40	42302	41823	40143	29711	24576	28953	72013	66399	69096
41+	166219	167385	135792	94724	101412	86654	260943	268797	222446
total	252468	258432	240515	179501	179305	184853	431969	437737	425368

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang berlokasi di Jl. Bondowoso No.25, Gading Kasri, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Ketika dilakukannya survei secara langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang diketahui bahwa jumlah *customer service* yang beroperasi secara tetap berjumlah tiga (3) , namun saat dilakukan survei kedua kalinya, kantor BPJS Ketenagakerjaan membuka lima (5) *customer service* yang terdiri dari tiga (3) *customer service* tetap dan 2 *customer service* bantuan, berdasarkan informasi yang diberitahukan oleh Kepala bidang pelayanan, menyatakan bahwa kantor BPJS Ketenagakerjaan sedang melakukan uji coba penambahan jumlah *customer service* dengan tujuan untuk mengetahui sebaiknya kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang perlu menambah jumlah *customer service* atau tidak. Hal ini dilakukan karena terjadi garis tunggu yang cukup panjang terutama terjadi pada awal bulan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Dalam mengatasi panjangnya antrian selama masa pandemi Covid – 19 kantor BPJS Ketenagakerjaan menetapkan kebijakan untuk pemberian layanan yaitu dengan cara melakukan pelayanan secara langsung dengan *customer* dan membuka layanan online untuk layanan klaim jaminan dengan cara melakukan wawancara *video call* . Sehingga *customer service* melayani *customer* yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dan *customer* yang mengambil antrian layanan secara online.

Melihat tingginya permintaan pelayanan dan lama waktu pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pengunjung mengakibatkan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan pun berbeda. Taroreh, Kindangen dan Sumarauw (2020:169) menyatakan bahwa masalah umum yang sering terjadi pada sistem antrian diakibatkan karena perbedaan jumlah permintaan layanan dan kapasitas layanan, sehingga waktu tunggu akan lebih lama dan terjadi antrian yang panjang. Sistem antrian yang tidak efisien memungkinkan pengguna jasa meninggalkan antrian dan kembali ke hari lain (Basuki, 2018:18). Oleh karena itu sistem antrian pelayanan yang baik diharapkan mampu mengatasi panjangnya antrian dengan mengoptimalkan layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang maka penelitian ini akan dilakukan dengan mengambil judul : “Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Meningkatkan Optimalisasi Layanan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang Pada Masa Pandemi Covid-19”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem antrian yang digunakan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana efektivitas sistem antrian yang digunakan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang agar dapat meningkatkan optimalisasi layanan pada masa pandemi Covid-19?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan sistem antrian yang digunakan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang pada masa pandemi Covid-19
- b. Untuk mengetahui efektivitas sistem antrian yang digunakan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang agar dapat meningkatkan optimalisasi layanan pada masa pandemi Covid – 19

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Untuk memahami teori yang dipelajari dalam perkuliahan khususnya memahami teori tentang sistem antrian dan dalam mengaplikasikan di dunia nyata dalam bidang manajemen operasional.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

b. Bagi Kantor BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kondisi antrian pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan dan penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor BPJS Ketenagakerjaan dalam sistem antrian sehingga dapat meningkatkan optimalisasi layanan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya serta ilmu pengetahuan khususnya tentang sistem antrian.

