

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesejahteraan tenaga kerja merupakan aspek yang sangat krusial dalam membangun sosial dan ekonomi di Indonesia. Sebagai salah satu pilar utama dalam membangun sosial dan ekonomi, kesejahteraan bukan hanya berdampak pada peningkatan produktivitas individu. Akan tetapi, stabilitas sosial mampu memberikan kemajuan bangsa secara keseluruhan. Kesejahteraan tenaga kerja di atur dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Maka pemerintah Indonesia berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap tenaga kerja, baik yang kerja di sektor formal maupun informal, mendapatkan perlindungan yang memadai dari berbagai risiko yang mungkin dihadapi selama bekerja. Sebagai bagian dari upaya untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat secara lebih menyeluruh maka pemerintah meluncurkan JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada para pekerja dari berbagai risiko yang dapat berdampak negatif pada kesejahteraan para pegawai informal. Program JAMSOSTEK mencakup jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Melalui program JAMSOSTEK, tenaga kerja mendapatkan perlindungan sosial yang berfungsi sebagai jaring pengaman terhadap risiko finansial yang mungkin timbul akibat kecelakaan kerja dan penyakit serta kondisi lainnya.

Nisa' & Admaja, (2021) berpendapat bahwa dalam upaya meningkatkan kesejahteraan kepada Masyarakat secara menyeluruh, pemerintah telah

meluncurkan program JAMSOSTEK yang kemudian bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang diselenggarakan secara umum bertujuan untuk melindungi seluruh pekerja di Indonesia. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan seluruh tenaga kerja di Indonesia mendapatkan akses terhadap perlindungan kesejahteraan pegawai di sektor formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan menjadi dasar hukum penyelenggaraan jaminan sosial bagi tenaga kerja.



Gambar 1 Presentase Tenaga Kerja Indonesia

Sumber: CNBC Indonesia

Berdasarkan Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Februari 2024 menunjukkan bahwa dari 142,18 juta orang yang bekerja sebanyak 59,17% penduduk yang bekerja di kegiatan informal (84,13 juta orang). Persentase ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan kondisi Februari 2023. Akan tetapi, pada Agustus 2023 mengalami kenaikan. Sedangkan persentase penduduk yang bekerja di kegiatan formal pada Februari 2024 sebesar 40,83% dibandingkan

dengan Februari 2023 (39,88%) yang mengalami kenaikan. Namun, penurunan terjadi pada Agustus 2023 (40,89%). Sementara jika ditarik lebih jauh, persentase orang yang bekerja di sektor informal mengalami kenaikan 3,29 poin persentase dari Agustus 2019 hingga Februari 2024 (Revo M, 2024). Hal ini disebabkan salah satunya karena Covid-19 dimana ada perbedaan yang signifikan setelah dan sebelum Covid-19. Kenaikan ini menimbulkan kekhawatiran karena pekerja informal tidak memiliki pekerjaan tetap, tidak mendapatkan jaminan perlindungan, dan sulit mengakses keuangan.

Sehubungan dengan berjalannya program BPJS Ketenagakerjaan yang cukup lama, tingkat partisipasi pekerja informal khususnya *driver online* masih tergolong rendah. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terhadap efektivitas program dalam menjangkau seluruh segmen pekerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pekerja informal, sehingga *driver online* dapat lebih aktif terlibat dalam program jaminan sosial. Meskipun memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian, pekerja informal terutama *driver online* menghadapi berbagai risiko dan tantangan dalam pekerjaannya. *Driver online* sangat rentan terhadap kecelakaan kerja yang dapat terjadi kapan saja, mengingat sifat pekerjaan *driver online* yang melibatkan mobilitas tinggi di jalan raya. Selain itu, ketidakpastian pendapatan menjadi masalah serius bagi *driver online*, terutama jika *driver online* tidak dapat bekerja karena sakit atau alasan lainnya. Kondisi yang tidak terduga dan lebih memprihatinkan dari sebagian besar pekerja informal ini tidak memiliki akses terhadap jaminan perlindungan sosial yang memadai. Hal ini menempatkan *driver online* dalam posisi yang sangat rentan terhadap guncangan

ekonomi dan masalah kesehatan. *Driver online* menghadapi risiko tinggi dan ketidakpastian pendapatan, yang membuat *driver online* rentan. Oleh karena itu, perlu upaya lebih untuk meningkatkan kesadaran dan akses terhadap perlindungan sosial bagi semua segmen tenaga kerja, terutama di sektor informal, dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) terdapat beberapa faktor diantaranya adalah sosialisasi.

Sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan menjadi faktor pertama yang sangat krusial dalam peningkatan kesejahteraan *driver online* (Khofifah *et al.*, 2023). Kegiatan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan menjadi sangat penting mengingat masih banyak *driver online* yang belum sepenuhnya memahami akan kemanfaatan dari program BPJS Ketenagakerjaan. Tanpa adanya pemahaman yang mendalam mengenai jaminan sosial, *driver online* cenderung tidak akan berpartisipasi dalam program yang sebenarnya dirancang untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan pegawai informal. Oleh karena itu sosialisasi yang efektif perlu mencakup penyampaian informasi yang jelas mengenai hak kewajiban peserta, dan manfaat yang bisa didapatkan dari program, prosedur pendaftaran, dan mekanisme klaim yang ada. Pemberian sosialisasi yang baik diharapkan para *driver online* dapat menyadari betapa pentingnya jaminan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai informal.

Faktor selain sosialisasi yang memengaruhi peningkatan kesejahteraan informal yaitu aksesibilitas. Menurut Farida, (2013) aksesibilitas merupakan suatu tingkat kemudahan bagi seseorang untuk mencapai suatu lokasi tertentu, aksesibilitas ini sangat terkait dengan jarak lokasi suatu daerah terhadap daerah

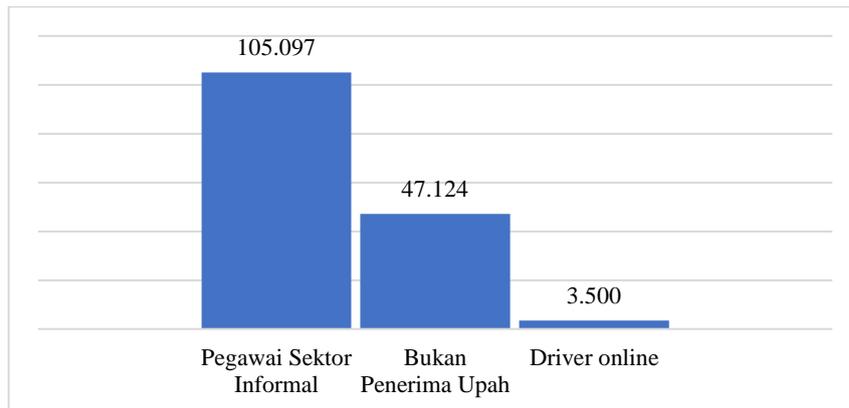
lainnya khususnya jarak lokasi ke pusat-pusat pelayanan publik (*public service*) yang secara spasial identik dengan ibukota provinsi dan ibukota kabupaten/kota. Selain terkait dengan jarak lokasi, aksesibilitas juga terkait dengan waktu dan biaya. Aksesibilitas sangat penting, terutama bagi *driver online* yang sering memiliki batas waktu dan jam kerja. Upaya yang dapat dilakukan untuk memudahkan *driver online* mengakses pelayanan seperti cek saldo, registrasi, dan pengajuan klaim, BPJS Ketenagakerjaan telah mengimplementasikan pelayanan digital seperti aplikasi mobile. Namun, beberapa *driver online* tidak memiliki keterampilan digital yang memadai, hal itu mengakibatkan kurangnya informasi tentang fasilitas pelayanan, dan ketidaktahuan tentang cara mendapatkan pelayanan. Persyaratan biaya dan waktu harus terjangkau dan mudah dipahami. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan harus bertindak proaktif dengan mengatur pendaftaran massal, bekerja sama dengan *platform* transformasi *online* digital, dan membentuk komunitas pengemudi *online*.

Upaya yang dilakukan guna meningkatkan kesejahteraan pegawai informal (*Driver online*) selain aksesibilitas BPJS Ketenagakerjaan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama. Menurut Tjiptono, F (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang apa yang diberikan, tetapi juga tentang bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pekerja informal terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Misalnya, ketika *driver online* mengalami kecelakaan kerja dan mengajukan klaim, *driver online* akan berharap proses klaim tersebut berjalan

lancar dan cepat. Jika *driver online* mendapatkan pengalaman positif, hal ini akan meningkatkan perspektif *driver online* terhadap program dan memotivasi *driver online* untuk terus berpartisipasi serta merekomendasikan pelayanan ini kepada rekan-rekannya mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Peningkatan kualitas pelayanan ini secara langsung akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan pekerja informal. Pelayanan yang efisien, *driver online* dapat merasa lebih aman dan terlindungi dalam menjalankan pekerjaan *driver online*. *Driver online* juga akan lebih percaya diri bahwa jika terjadi risiko kerja, *driver online* akan mendapatkan bantuan dengan cepat dan tepat. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas *driver online* karena rasa aman yang *driver online* peroleh dari perlindungan yang baik.

Keberhasilan dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja informal melalui BPJS Ketenagakerjaan sangat bergantung pada kombinasi sosialisasi yang efektif, aksesibilitas yang mudah, dan kualitas pelayanan yang baik. Ketiga elemen ini saling melengkapi untuk memastikan bahwa para pekerja informal, termasuk *driver online*, tidak hanya memahami hak-hak *driver online*, tetapi juga dapat dengan mudah mengakses serta memanfaatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan merasa puas terhadap pelayanan yang di terima.



Gambar 2 Pegawai Sektor informal Surakarta

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), pada Agustus 2024, jumlah penduduk yang bekerja dalam kegiatan informal sebanyak 105.097 orang (Setyowati, 2024). Sementara itu, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh bapak Danung Handoko yang merupakan pegawai dari BPJS Ketenagakerjaan bagian pengelola Bukan Penerima Upah (BPU) yang terkhusus pada *driver online* Surakarta bahwa di wilayah Surakarta terdapat total 47.124 peserta aktif yang merupakan pekerja informal kategori BPU (Bukan Penerima Upah). Dari jumlah tersebut, sebanyak 3.500 di antaranya adalah *driver online*. Data tersebut menunjukkan bahwa pekerja informal memiliki peran yang signifikan dalam perekonomian Surakarta, dengan *driver online* menjadi salah satu kelompok yang cukup besar. Keberadaan 3.500 *driver online* mencerminkan pertumbuhan sektor transportasi berbasis aplikasi yang semakin populer di kalangan masyarakat. Meskipun *driver online* tidak memiliki status sebagai penerima upah tetap, terdaptarnya *driver online* dalam program BPJS Ketenagakerjaan memberikan harapan untuk mendapatkan perlindungan sosial yang lebih baik. Hadirnya program

tersebut, diharapkan para *driver online* dapat memperoleh manfaat jaminan sosial, termasuk perlindungan kesehatan dan jaminan atas risiko kerja. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai sektor informal, mengingat pekerjaan sebagai *driver online* sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidakpastian pendapatan dan risiko kecelakaan.

*Driver online* adalah bentuk transportasi umum yang saat ini sangat diminati oleh masyarakat (Juwita *et al.*, 2024). Salah satu alasan mengapa *driver online* semakin populer adalah kemajuan teknologi yang mendukung operasionalnya. Hadirnya *driver online* sangat bermanfaat bagi pengguna dapat memesan layanan melalui aplikasi *driver online* di ponsel pelanggan, yang terhubung dengan internet. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memanggil *driver online* kapan saja dan dari mana saja. Selain mengangkut penumpang, *driver online* juga menawarkan layanan pengantaran barang dan pembelian makanan yang kemudian diantarkan kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil oleh BPJS Ketenagakerjaan dan pemerintah untuk lebih memberdayakan pekerja informal, serta memberikan solusi untuk meningkatkan partisipasi *driver online* dalam program jaminan sosial. Pada akhirnya, peningkatan kesejahteraan pekerja informal melalui program BPJS Ketenagakerjaan akan mendukung tercapainya tujuan nasional dalam memberikan perlindungan sosial yang merata bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Sosialisasi, Aksesibilitas Dan**

## **Kualitas Pelayanan Program BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pegawai Informal (Studi Pada *driver online* di Surakarta).**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memiliki rumusan masalah yang memerlukan pembahasan secara lebih mendalam sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh aksesibilitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara simultan meningkatkan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

2. Mengetahui pengaruh aksesibilitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.
4. Mengetahui pengaruh sosialisasi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara simultan terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai informal (*driver online*) di Surakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis:**

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait jaminan sosial ketenagakerjaan, terutama pada pekerja sektor informal.
2. Memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesejahteraan pekerja informal.
3. Mengembangkan model teoritis yang menjelaskan hubungan antara sosialisasi program, aksesibilitas pelayanan, kualitas pelayanan, dan kesadaran terhadap kesejahteraan pekerja informal.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis:**

- a. Manfaat praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan
  1. Memberikan referensi untuk penetapan regulasi yang mendukung perlindungan pekerja informal mengenai BPJS Ketenagakerjaan.

2. Membantu dalam pengembangan strategi dalam meningkatkan kesadaran pekerja informal tentang pentingnya jaminan sosial.
  3. Menjadi dasar bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk mengevaluasi dan merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pegawai informal, sehingga program jaminan sosial dapat lebih efektif.
- b. Manfaat praktis bagi Pemerintah
1. Memberikan data untuk pengembangan kebijakan terkait jaminan sosial bagi pekerja informal.
  2. Membantu dalam merancang program-program yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja informal.
  3. Menyediakan gambaran nyata kebutuhan jaminan sosial bagi *driver online*.
- c. Manfaat praktis bagi pekerja informal *driver online*
1. Meningkatkan pemahaman tentang manfaat program BPJS Ketenagakerjaan.
  2. Memberikan informasi tentang hak-hak *driver online* terkait jaminan sosial ketenagakerjaan.
  3. Mendorong partisipasi aktif dalam program jaminan sosial.
- d. Manfaat praktis bagi peneliti selanjutnya
1. Menyediakan data empiris untuk penelitian lebih lanjut tentang jaminan sosial ketenagakerjaan di sektor informal.
  2. Membuka peluang untuk studi komparatif di daerah atau sektor lain.

3. Meningkatkan pemahaman akademis mengenai dinamika sektor informal.

