

PENERAPAN METODE *DESIGN THINKING* UNTUK PENINGKATAN PARTISIPASI PEKERJA DALAM PROGRAM SERTAKAN BPJS KETENAGAKERJAAN

Abdul Shoheh¹, Asep Taryana²

abdul.shoheh@gmail.com¹, kang.astar@apps.ipb.ac.id²

Institut Pertanian Bogor

ABSTRAK

Program SERTAKAN (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda) yang diinisiasi oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan meningkatkan kesejahteraan pekerja informal melalui perluasan partisipasi dalam jaminan sosial ketenagakerjaan. Namun, implementasi program ini masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya kesadaran pekerja dan kurangnya akses terhadap informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali solusi inovatif yang mampu meningkatkan partisipasi mereka serta memahami kebutuhan mereka melalui pendekatan empati terhadap situasi dan pengalaman mereka. Penelitian ini mengadopsi metode Design Thinking sebagai pendekatan inovatif untuk memahami kebutuhan pekerja dalam mendaftarkan pekerja di sekitar mereka dan mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi mereka. Pendekatan ini mencakup empat tahap: Empathize, Define, Ideate, dan Prototype. Melalui wawancara mendalam dengan teknik purposive sampling, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang kaya mengenai pengalaman, kendala, dan harapan pekerja. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi pekerja, termasuk kurangnya pemahaman tentang manfaat program, kesulitan dalam proses pendaftaran, dan keterbatasan keuangan. Solusi yang dirancang mencakup edukasi berbasis komunitas, platform digital untuk mempermudah pendaftaran dan pembayaran. Proses iteratif design thinking dapat memberikan perbaikan berdasarkan kebutuhan dan pendekatan pengguna untuk membangun kesadaran dan meningkatkan partisipasi pekerja dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Design Thinking, Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Pekerja Informal, Program SERTAKAN.

ABSTRACT

The SERTAKAN Program (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda), initiated by BPJS Ketenagakerjaan, aims to improve the welfare of informal workers by expanding participation in the national social security system. However, the implementation of this program faces challenges, such as low awareness among workers and limited access to information. This study seeks to explore innovative solutions to enhance their participation while understanding their needs through an empathetic approach to their situations and experiences. The research adopts the Design Thinking method as an innovative approach to comprehensively understand the needs of workers in registering informal workers around them and to develop more effective strategies for increasing their participation. This approach consists of four stages: Empathize, Define, Ideate, and Prototype. Through in-depth interviews using purposive sampling, this study aims to gain rich insights into workers' experiences, challenges, and expectations. The study identifies several barriers faced by workers, including a lack of understanding of the program's benefits, difficulties in the registration process, and financial constraints. Proposed solutions include community-based education, a digital platform to facilitate registration and payments, and iterative design thinking processes to provide improvements based on user needs and approaches. These efforts aim to build awareness and increase informal worker participation in the BPJS Ketenagakerjaan program.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Design Thinking, Social Security, Worker Participation, Informal Workers, SERTAKAN Program.

PENDAHULUAN

Pekerja informal memegang peranan penting dalam roda perekonomian Indonesia. Dengan jumlah yang mencapai lebih dari 58,97% dari total angkatan kerja (data BPS 2023), kontribusi mereka terhadap berbagai sektor tidak dapat diabaikan. Namun, fakta menunjukkan bahwa mayoritas pekerja informal belum memiliki perlindungan jaminan sosial yang memadai. Berdasarkan laporan BPJS Ketenagakerjaan, dari sekitar 81 juta pekerja informal, hanya 4,6 juta yang terdaftar sebagai peserta aktif pada tahun 2023. Situasi ini membuat mereka rentan terhadap berbagai risiko seperti kecelakaan kerja, kematian, kehilangan pendapatan, atau masa tua tanpa jaminan. Dalam upaya menjawab tantangan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan Program SERTAKAN (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda), sebuah inisiatif yang dirancang untuk menjangkau dan meningkatkan kesejahteraan pekerja informal melalui kesadaran dan perlindungan para pekerja formal. Program ini memungkinkan pekerja formal untuk mendaftarkan pekerja informal di sekitarnya, seperti pembantu rumah tangga dan pengemudi pribadi, sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Meskipun memiliki tujuan yang mulia, implementasi Program SERTAKAN masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Berdasarkan data potensi BPJS Ketenagakerjaan, terdapat lebih dari 2 juta pekerja di DKI Jakarta yang sudah terdaftar. Namun, hingga saat ini, jumlah pekerja informal yang terdaftar melalui Program SERTAKAN baru mencapai angka 18 ribu peserta, atau kurang dari 1% dari total potensi pekerja di wilayah tersebut.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan besar, terutama karena masih banyak pekerja yang tidak memahami bahwa profesi seperti pembantu rumah tangga dan pengemudi pribadi juga dapat didaftarkan ke dalam program ini. Situasi ini menggarisbawahi perlunya pendekatan yang lebih inovatif dan berorientasi pada kebutuhan pekerja agar program ini dapat menjangkau lebih banyak peserta secara efektif.

Metode Design Thinking menawarkan solusi yang relevan untuk menjawab permasalahan tersebut. Sebagai pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, metode ini memungkinkan penyelenggara program untuk merancang strategi yang lebih pas dan tepat sasaran. Dengan mendengarkan langsung pendapat para pekerja, merumuskan masalah berdasarkan perspektif mereka, serta mengembangkan solusi yang inovatif dan dapat diuji, diharapkan Program SERTAKAN dapat diimplementasikan dengan lebih efektif.

Pendekatan berbasis Design Thinking ini bukan hanya bertujuan untuk meningkatkan angka partisipasi, tetapi juga menciptakan program yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh pekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana metode Design Thinking dapat diterapkan dalam pengembangan tingkat partisipasi pekerja untuk ikut dalam Program SERTAKAN, serta bagaimana langkah-langkahnya dapat menghasilkan solusi yang relevan bagi para pekerja informal di sekitar kita. Dengan pendekatan ini, diharapkan perlindungan sosial yang inklusif dan berkeadilan dapat terwujud bagi seluruh pekerja di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Program SERTAKAN BPJS Ketenagakerjaan

Program SERTAKAN (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda) adalah inisiatif yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan perlindungan sosial bagi pekerja informal atau pekerja bukan penerima upah (BPU). Gerakan nasional ini bertujuan untuk melindungi pekerja rentan, seperti asisten rumah tangga, sopir pribadi, pedagang kecil, dan buruh harian, yang sering kali tidak memiliki kemampuan finansial untuk

mendapatkan perlindungan sosial secara mandiri.

Menurut BPJS Ketenagakerjaan (2023), tujuan utama Program SERTAKAN adalah:

- Memberikan perlindungan jaminan sosial kepada pekerja informal yang rentan terhadap risiko ekonomi, seperti kecelakaan kerja, kehilangan pendapatan, atau kematian.
- Meningkatkan kesadaran pekerja formal dan masyarakat umum untuk mendukung perlindungan pekerja rentan di lingkungan mereka.
- Mendorong partisipasi kolektif dalam mendukung program jaminan sosial nasional.

Melalui program ini, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya berfokus pada pekerja formal, tetapi juga berupaya menjangkau segmen pekerja informal yang menjadi bagian dominan dalam struktur ketenagakerjaan Indonesia.

Program SERTAKAN (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda) merupakan gerakan nasional yang diinisiasi BPJS Ketenagakerjaan untuk melindungi pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU). Program ini mendorong peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk melindungi pekerja rentan di sekitar mereka seperti asisten rumah tangga, sopir pribadi, dan pedagang. Tujuan utamanya adalah memberikan perlindungan jaminan sosial bagi pekerja yang tidak memiliki kemampuan finansial memadai untuk mendapatkan perlindungan jaminan sosial.

Konsep Design Thinking

Metode Design Thinking adalah pendekatan inovatif yang berpusat pada pengguna untuk memecahkan masalah kompleks. Brown (2009) mendefinisikan Design Thinking sebagai proses kreatif yang menggabungkan empati, ideasi, dan eksperimen untuk menciptakan solusi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Pendekatan ini melibatkan lima tahap utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test (Stanford d.school, 2010). Design Thinking merupakan pendekatan pemecahan masalah yang menekankan pada empati, kolaborasi, dan kreativitas. Metode ini terdiri dari lima tahapan utama (karl,2020):

1. Empati: Melibatkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara.
2. Definisi Masalah: Mengidentifikasi permasalahan spesifik berdasarkan pemahaman yang diperoleh.
3. Ideasi: Mengembangkan berbagai solusi potensial melalui brainstorming dan teknik kreatif lainnya.
4. Prototipe: Menciptakan model awal dari solusi yang diusulkan.
5. Pengujian: Mengevaluasi dan menyempurnakan solusi berdasarkan feedback pengguna.

Dalam konteks pengembangan layanan sosial, Design Thinking sering digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas dan keberterimaan program di kalangan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode ini dapat meningkatkan efektivitas program dengan cara memahami kebutuhan mendalam dan merancang solusi berbasis pengalaman pengguna (Buchanan, 1992).

Karakteristik Design Thinking dalam Konteks Sosial

Design Thinking memiliki karakteristik yang relevan untuk penerapan program sosial, meliputi:

- Pendekatan inovatif yang berpusat pada manusia
- Kolaborasi multipihak
- Eksperimentalisme dan optimisme
- Pemikiran integratif

Pekerja Informal di Indonesia

Pekerja informal merupakan kelompok dominan dalam struktur ketenagakerjaan Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (2022), lebih dari 56% tenaga kerja di Indonesia

berada di sektor informal. Kelompok ini meliputi pedagang kaki lima, buruh harian, petani kecil, dan pekerja lepas yang umumnya tidak memiliki akses terhadap perlindungan sosial. Studi oleh Tambunan (2020) menunjukkan bahwa pekerja informal rentan terhadap risiko ekonomi akibat ketiadaan jaminan sosial. Program jaminan sosial yang inklusif menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesejahteraan kelompok ini.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk memahami secara mendalam penerapan metode Design Thinking dalam pengembangan tingkat partisipasi Program SERTAKAN BPJS Ketenagakerjaan bagi para pekerja. Penelitian dilakukan di bulan November 2024 yang bersumber dari data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dalam bentuk kuesioner pada 30 sampel pekerja yang sudah ikut serta maupun yang belum mendaftarkan pekerja dilingkungannya dalam program SERTAKAN BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya, ragam data tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan deskripsi atau pembahasan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif karena pembahasannya berkaitan dengan peristiwa spesifik yang dialami oleh individu atau kelompok individu (Broberg et al.,2020).

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam empat tahap sesuai metode Design Thinking:

1. Empathize: Menggali kebutuhan dan masalah utama melalui wawancara dan observasi langsung. Dalam tahap ini digunakan digunakan teknik Focus Group Discussion (FGD) untuk mengidentifikasi pola masalah dan kebutuhan pekerja informal secara kolektif, serta penggunaan Costumer Profile Value Proposition Canvas untuk memahami sudut pandang mereka
2. Define: Merumuskan permasalahan utama yang menjadi hambatan partisipasi pekerja informal.
3. Ideate: Menghasilkan ide-ide inovatif dengan melibatkan pekerja informal dan pemangku kepentingan. Pada tahap ini, digunakan teknik brainstorming terfasilitasi, Ide-ide yang muncul kemudian diprioritaskan menggunakan kerangka prioritas inovasi dan diolah kedalam Matrix Value Proposition Canva.
4. Prototype: Membuat prototipe solusi, seperti aplikasi pendaftaran online atau skema pembayaran fleksibel.

Dengan metode ini, penelitian bertujuan menghasilkan solusi yang relevan, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pekerja, sehingga Program SERTAKAN dapat memberikan perlindungan bagi para pekerja khususnya pekerja informal yang ada disekitar.

Dalam tahapan design thinking, proses penelitian ini hanya sampai pada tahap empathize, define, ideate dan prototype. Dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penelitian berikutnya yang difokuskan pada tahap test, dengan tujuan memvalidasi hasil dari tahap prototype.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai penerapan metode Design Thinking untuk peningkatan partisipasi pekerja dalam Program SERTAKAN BPJS Ketenagakerjaan menghasilkan temuan yang signifikan di setiap tahap proses penelitian. Berikut adalah hasil yang diperoleh berdasarkan tahapan metode Design Thinking:

Tahap Empathize

Hasil yang didapat dari tahapan ini adalah berupa informasi awal dari pengguna yang kemudian akan menjadi dasar pengembangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk Costumer Profile Value Proposition Canvas diperoleh informasi

sebagai berikut:

1. **Jobs:** Mendapatkan perlindungan sosial (Pekerja informal dan formal membutuhkan perlindungan dari risiko ekonomi, seperti kecelakaan kerja, Kematian, Jaminan Kehilangan Pekerjaan atau persiapan masa pensiun) dan pengelolaan keuangan yang baik (Pengguna ingin memastikan bahwa mereka memiliki jaminan finansial untuk mengurangi risiko pengeluaran besar di masa depan, seperti biaya kesehatan atau pengobatan akibat kecelakaan kerja. Selain itu, ada harapan bahwa keikutsertaan mereka dalam program ini memberikan stabilitas dan manfaat ekonomi yang terukur setelah mencapai usia pensiun atau tidak bekerja kembali).
2. **Pains:** Minimanya edukasi (Banyak pengguna, terutama dari kalangan pekerja informal, tidak memahami manfaat BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan secara jelas dan sesuai dengan konteks mereka), Kendala administrasi dalam proses pendaftaran (Prosedur yang dianggap rumit atau kurang ramah pengguna menjadi hambatan utama. Banyak pekerja merasa kesulitan dalam melengkapi dokumen atau memahami langkah-langkah yang diperlukan), Biaya dan Prioritas akan kebutuhan yang lain (Sebagian besar pekerja informal memiliki pendapatan yang tidak tetap. Mereka sering kali memprioritaskan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, tempat tinggal, dan pendidikan anak dibandingkan membayar iuran BPJS), Kepercayaan yang rendah akan kemanfaatan program BPJS Ketenagakerjaan (Ada anggapan bahwa program BPJS tidak memberikan manfaat yang nyata atau transparansi dalam layanan, sehingga pengguna ragu untuk bergabung) dan Kurangnya kesadaran (Sebagian besar pekerja tidak melihat pentingnya perlindungan sosial karena mereka tidak memahami risiko jangka panjang yang dapat muncul tanpa perlindungan ini).
3. **Gains:** Akses yang mudah (Pengguna berharap layanan BPJS dapat diakses dengan mudah, baik melalui platform digital, komunitas lokal, atau fasilitas fisik yang dekat dengan tempat tinggal mereka), Adanya transparansi Layanan (Transparansi dalam proses pendaftaran, manfaat yang diterima, hingga cara kerja program sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Pengguna ingin mengetahui dengan jelas ke mana dana mereka digunakan dan manfaat apa yang akan mereka peroleh), Biaya yang sesuai dengan kebutuhan (Skema pembayaran yang fleksibel, seperti opsi harian atau mingguan, sangat diinginkan oleh pekerja dengan pendapatan tidak tetap. Hal ini memungkinkan mereka untuk tetap berpartisipasi tanpa merasa terbebani), perlindungan finansial (Manfaat utama yang diinginkan adalah adanya jaminan perlindungan finansial dari risiko seperti kecelakaan kerja, kehilangan pekerjaan, atau persiapan pension) dan kebutuhan akan manfaat program (Pengguna menginginkan manfaat nyata yang relevan dengan kondisi mereka, seperti akses cepat ke layanan kesehatan, bantuan finansial untuk situasi darurat, atau pelatihan keterampilan kerja yang membantu meningkatkan pendapatan mereka).

Tahap Define

Tahap Define dalam Design Thinking adalah proses menyusun permasalahan inti (problem statement) berdasarkan data dan wawasan yang telah dikumpulkan pada tahap Empathize. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memperjelas fokus permasalahan sehingga solusi yang dirancang di tahap selanjutnya dapat tepat sasaran dan relevan. Setelah memahami pengguna, peneliti merumuskan masalah utama yang harus diselesaikan, Dalam konteks Program SERTAKAN, solusi dirancang untuk mengatasi kendala utama dan memberikan manfaat tambahan yang relevan.

Masalah-masalah yang ditemukan dikelompokkan dalam kategori berikut untuk merumuskan prioritas utama:

1. Masalah Kesadaran dan Edukasi: Banyak pekerja yang belum memahami Program SERTAKAN dan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan, sehingga tidak menganggapnya sebagai kebutuhan mendesak.
2. Masalah Proses dan Teknologi: Pendaftaran dan pembayaran yang dianggap rumit, terutama bagi mereka yang tidak akrab dengan teknologi serta memiliki keterbatasan waktu.
3. Masalah Finansial: Pendapatan tidak tetap membuat pekerja informal kesulitan mengalokasikan dana untuk membayar iuran secara reguler.
4. Masalah Kepercayaan: Ada persepsi negatif terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan karena kurangnya transparansi manfaat yang diterima serta proses klaim yang masih dianggap rumit.

Setelah mengelompokkan informasi, dirumuskan pernyataan masalah utama yang spesifik dan terarah untuk menjadi panduan dalam merancang solusi. Berikut adalah contoh problem statement untuk Program SERTAKAN:

“Bagaimana Program SERTAKAN dapat memberikan layanan yang mudah diakses, transparan, dan fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pekerja, sambil meningkatkan kepercayaan dan kesadaran mereka terhadap manfaat program?”

Pendekatan ini membantu peneliti memusatkan perhatian pada masalah inti yang relevan dengan Pains dan Gains pengguna.

Tahap Ideate

Tahap Ideate dalam Design Thinking adalah inti dari proses inovasi, di mana peneliti menghasilkan ide-ide kreatif berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan (Jobs), hambatan (Pains), dan harapan (Gains) pengguna. Dalam konteks Program SERTAKAN, solusi dirancang untuk mengatasi kendala utama dan memberikan manfaat tambahan yang relevan

Pada tahap ini, peneliti menghasilkan ide-ide kreatif untuk menjawab masalah yang telah didefinisikan. Solusi yang diusulkan meliputi:

1. Products & Services: Program BPJS Ketenagakerjaan yang terdiri dari 3 layanan utama, aplikasi digital untuk pendaftaran, skema auto-debet/manual, skema iuran fleksibel dan program reminder bagi pekerja yang sudah didaftarkan,
2. Pain Relievers: Edukasi dan sosialisasi, skema pembayaran fleksibel dengan promo menarik, peningkatan kepercayaan melalui transparansi, serta integrasi pembayaran dengan dompet digital.
3. Gain Creators: Layanan yang mudah dan cepat, informasi yang jelas dan mudah diakses, program edukasi, serta manfaat tambahan bagi peserta.

Tahap Ideate yang menggunakan pendekatan inovatif ini memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya relevan dengan kebutuhan pengguna, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap Program SERTAKAN. Dengan ide-ide yang kreatif dan terarah, hambatan partisipasi dapat diatasi, dan manfaat program dapat dirasakan lebih luas oleh pekerja informal.

Tahap Prototype

Tahap Prototype dalam Design Thinking adalah proses membuat model awal dari solusi yang dirancang untuk mengatasi masalah yang telah didefinisikan sebelumnya. Prototipe ini digunakan untuk menguji dan memvalidasi konsep dengan pengguna akhir sebelum solusi diimplementasikan secara penuh.

Berdasarkan hasil tahap Ideate, prototipe untuk Program SERTAKAN mencakup fitur-fitur berikut:

- Pendaftaran Digital: Sistem registrasi yang sederhana dan intuitif.
- Opsi Pembayaran Fleksibel: Pilihan pembayaran auto-debet, manual, atau melalui

dompet digital.

- Edukasi Interaktif: Materi edukasi berupa video atau infografis untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat program serta kegiatan sosialisasi di Lokasi Perusahaan dan public space secara rutin dan masif.
- Manfaat Program: Informasi yang jelas dan transparan tentang manfaat yang diterima peserta.

Fitur Prototipe Utama

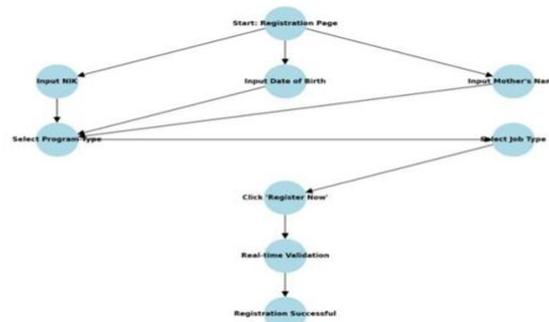
- Pendaftaran Cepat: Pengguna hanya perlu memasukkan data pribadi (NIK, TTL dan Ibu kandung) dan memilih jenis program dan Pekerjaan. Sistem otomatis akan memvalidasi data untuk meminimalkan kesalahan.

Tampilan Utama:

1. Halaman pendaftaran menampilkan tiga kolom utama untuk NIK, Tanggal Lahir, dan Nama Ibu Kandung.
2. Drop-down menu untuk memilih jenis program (misalnya: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)- Jaminan Kematian (JK) dan JKK, JK & Jaminan Hari Tua) dan jenis pekerjaan (misalnya: Pembantu Rumah Tangga, Pengemudi Pribadi).
3. Tombol “Daftar Sekarang” di bagian bawah.
4. Status validasi ditampilkan secara real-time setelah pengguna menekan tombol daftar.

Validasi Otomatis:

1. Setelah pengguna mengisi data, sistem memeriksa keabsahan NIK melalui database Dukcapil.
2. Pesan kesalahan (jika ada) muncul dengan notifikasi berwarna merah, seperti “NIK tidak valid.”



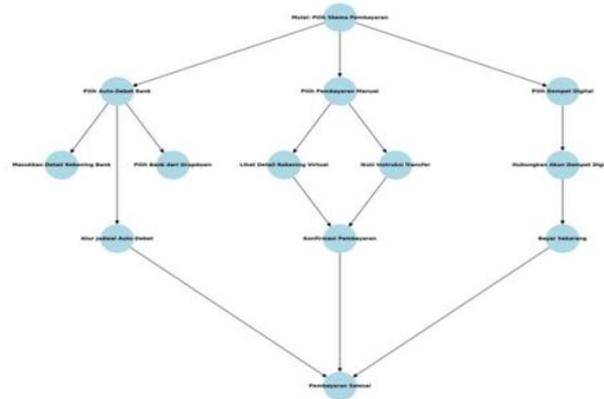
Gambar 1. Skema Pendaftaran dan Validasi

- Skema Pembayaran Fleksibel: Pilihan pembayaran dapat disesuaikan dengan pendapatan dan Pilihan pembayaran auto-debet, manual, atau melalui dompet digital.

Tampilan Utama:

- Judul Halaman: “Pilih Skema Pembayaran”
- Subjudul: “Sesuaikan cara pembayaran yang paling nyaman”.
- Pilihan Metode Pembayaran Auto-debet Bank:
- Tombol pilihan “Auto-Debet Bank”.
- Input field untuk nomor rekening bank.
- Dropdown untuk memilih bank (misalnya: BCA, Mandiri, BRI).
- Checkbox untuk menyetujui debet otomatis setiap bulan pada tanggal tertentu.
- Notifikasi kecil: “Saldo rekening Anda akan otomatis terpotong sesuai jadwal pembayaran.”
- Manual:
- Tombol pilihan “Pembayaran Manual”.
- Menampilkan panduan virtual rekening tujuan dan kode pembayaran unik.
- Instruksi pembayaran melalui ATM, mobile banking, atau transfer.

- Tombol “Konfirmasi Pembayaran” untuk mengunggah bukti transfer manual.
- Dompot Digital:
- Tombol pilihan “Dompot Digital”.
- Logo dompet digital populer (misalnya: GoPay, OVO, Dana, ShopeePay).
- Tombol “Hubungkan Dompot Digital” untuk mengintegrasikan akun pengguna.
- Setelah terhubung, muncul opsi “Bayar Sekarang” dengan estimasi saldo yang akan terpotong.



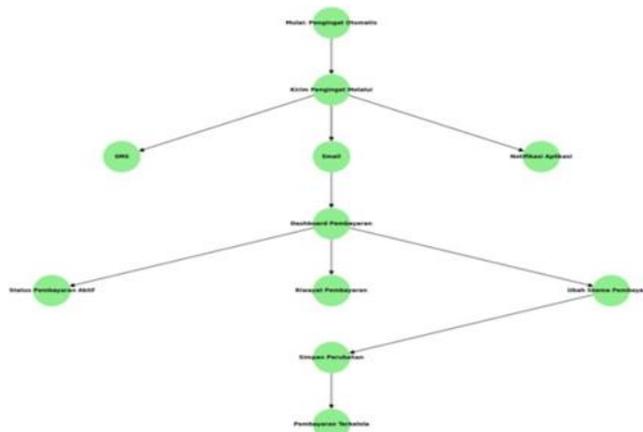
Gambar 2. Skema Pendaftaran dan Validasi

- Pengingat otomatis sebelum jatuh tempo pembayaran, baik melalui SMS, email, atau notifikasi aplikasi.

Dashboard Pembayaran Ringkasan Pembayaran:

Status pembayaran aktif (misalnya: “Auto-debet aktif pada 1 setiap bulan melalui rekening BCA”). Riwayat pembayaran sebelumnya, termasuk nominal dan tanggal pembayaran.

Tombol “Ubah Skema Pembayaran” untuk memungkinkan pengguna mengganti metode kapan saja.



Gambar 3. Skema Pendaftaran dan Validasi

Prototipe ini mengutamakan kemudahan, fleksibilitas, dan integrasi yang luas untuk memastikan semua pengguna, terlepas dari preferensi mereka, dapat dengan mudah memenuhi kewajiban pembayaran mereka.

Edukasi Interaktif

- Video Edukasi: Durasi 30 detik hingga 1 menit untuk video pendek, dan hingga 3 menit untuk video penjelasan lebih mendalam.
- Isi Video: Animasi dan ilustrasi pekerja informal dalam kehidupan sehari-hari, seperti pembantu rumah tangga, pengemudi, atau pedagang kaki lima.
- Pesan Utama:

“Lindungi pekerja di sekitar Anda dengan Program SERTAKAN.”

“Hanya dengan Rp 36.800 per bulan, pekerja mendapatkan perlindungan kecelakaan kerja, kematian dan hari tua.”

Infografis Interaktif

- Desain Infografis: Menampilkan langkah-langkah mudah pendaftaran, manfaat program, dan klaim yang tersedia.
- Visual Interaktif: Ikon klik, animasi sederhana, dan alur proses yang mudah diikuti.
- Distribusi:
Tersedia dalam aplikasi.
Dicitak untuk kegiatan sosialisasi, seperti poster atau selebaran.

Kegiatan Sosialisasi: Lokasi Perusahaan dan Public Space

a. Sosialisasi di Lokasi Perusahaan

Target Audience: Perusahaan formal dengan banyak pekerja memiliki penghasilan diatas 10 juta.

Kegiatan:

- Presentasi Edukasi: Penyampaian langsung oleh perwakilan BPJS Ketenagakerjaan tentang manfaat program.
- Simulasi Pendaftaran: Booth interaktif untuk membantu peserta mendaftarkan pekerja informal mereka secara langsung.
- Distribusi Materi Edukasi: Selebaran, poster, atau tautan ke video edukasi.
- Frekuensi: Dilakukan secara mingguan di perusahaan.

b. Sosialisasi di Public Space

Lokasi: Car Free Day, taman kota, halte transportasi umum, dan pusat perbelanjaan.

- Kegiatan:
- Booth Edukasi: Stand kecil dengan petugas yang memberikan penjelasan tentang Program SERTAKAN.
- Pemutaran Video: Layar digital atau proyektor kecil untuk menampilkan video edukasi.
- Interaksi Langsung: Petugas memberikan simulasi langkah-langkah pendaftaran menggunakan aplikasi.
- Game Interaktif: Kuis atau permainan singkat untuk menarik perhatian masyarakat dan memberikan hadiah kecil, seperti merchandise BPJS.

Prototipe ini dirancang untuk memberikan pengalaman edukasi yang maksimal, baik melalui media digital maupun interaksi langsung, untuk memastikan manfaat Program SERTAKAN tersampaikan secara efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa metode Design Thinking dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk meningkatkan partisipasi pekerja dalam Program SERTAKAN BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di kalangan pekerja informal. Dengan menerapkan lima tahap utama Design Thinking — Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test — penelitian ini berhasil menggali kebutuhan pekerja, mengidentifikasi hambatan utama, dan merancang solusi inovatif yang relevan.

Temuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Hambatan Partisipasi: Kurangnya edukasi, proses administrasi yang rumit, keterbatasan finansial, rendahnya kepercayaan terhadap layanan BPJS, dan minimnya kesadaran menjadi faktor penghambat utama.
2. Solusi Inovatif: Prototipe yang dihasilkan mencakup aplikasi digital dengan pendaftaran cepat, skema pembayaran fleksibel, fitur edukasi visual, dan laporan transparan. Solusi

- ini dirancang untuk menjawab kebutuhan pekerja dan mengurangi hambatan partisipasi.
3. Pendekatan Berpusat pada Pengguna: Melalui empati dan kolaborasi dengan pekerja, solusi yang dirancang mampu mencerminkan kebutuhan nyata mereka, sehingga meningkatkan potensi keberhasilan program.

Implikasi Manajerial:

Untuk memastikan inovasi ini dapat diimplementasikan secara efektif, diperlukan sinergi lintas divisi dan kolaborasi yang strategis, meliputi:

1. Divisi Pemasaran dan Komunikasi untuk menciptakan dan mendistribusikan materi edukasi visual serta menjalankan kampanye di ruang digital dan fisik.
2. Divisi Teknologi Informasi (IT) untuk memastikan pengembangan aplikasi pendaftaran dan pembayaran yang ramah pengguna serta integrasi dengan dompet digital.
3. Divisi Operasional Lapangan dan Kantor Cabang untuk melaksanakan sosialisasi langsung di lokasi perusahaan dan ruang publik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode Design Thinking tidak hanya mampu memberikan solusi praktis, tetapi juga mendorong inovasi yang inklusif dan berbasis kebutuhan pengguna. Dengan memvalidasi prototipe pada tahap berikutnya, program ini diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin (2023, 21 Februari). Mengapa Design Thinking Penting untuk Diterapkan di Usaha Sosial? Diakses pada 15 November 2024, dari <https://chub.fisipol.ugm.ac.id/2023/02/21/men-gapa-design-thinking-penting-untuk-diterapkan-di-usaha-sosial/>
- Admin (2024, Mei). Lindungi pekerja rentan, BPJAMSOSTEK hadirkan SERTAKAN. Diakses pada 15 November 2024, dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28829/Lindungi-pekerja-rentan,-BPJAMSOSTEK-hadirkan-SERTAKAN>
- Agus. BPJAMSOSTEK Luncurkan Gerakan Nasional 'SERTAKAN' Lewat Fitur Baru di JMO. Diakses pada 15 November 2023, dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28219/BPJAMSOSTEK-Luncurkan-Gerakan-Nasional-%E2%80%98SERTAKAN%E2%80%99Lewat-Fitur-Baru-di-JMO>.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Statistik Ketenagakerjaan Indonesia. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2023. Statistik Angkatan Kerja Indonesia 2023. Jakarta: BPS
- BPJS Ketenagakerjaan. 2023. Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Broberg, O., Edwards, R., & Latour, M. 2020. Qualitative Methods in Design Thinking Research. *Journal of Applied Ergonomics*. 50(2). 95-110.
- Brown, T. 2009. *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. Harper Business.
- Buchanan, R. 1992. Wicked Problems in Design Thinking. *Design Issues*. 8(2). 5-21.
- Karl, R. 2020. *Design Thinking in Social Innovation*. Stanford University.
- Sigit Stanford d.school. 2010. *An Introduction to Design Thinking PROCESS GUIDE*. Stanford University.
- Tambunan, T. T. H. 2020. Pekerja Informal di Indonesia: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*. 9(3). 123-135.
- Widodo, C., Wahyuni, E. 2021. Penerapan Metode Pendekatan Design Thinking dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi. *Automata*. 2(2). 188-192.