

**STRATEGI SOSIALISASI PELAYANAN KLAIM PENCAIRAN  
JAMINAN Pensiun DI BPJS KETENAGAKERJAAN  
BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Institute Agama Islam Negeri Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**Sofia Hafzah Balqis**  
NIM: 083 143 183

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JULI 2021**

**STRATEGI SOSIALISASI PELAYANAN KLAIM PENCAIRAN  
JAMINAN PENSUN DI BPJS KETENAGAKERJAAN  
BONDOWOSO**

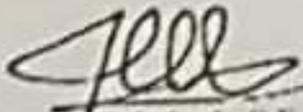
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Intitut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Sofia Hafzah Balqis  
NIM. 083143183

Disetujui Pembimbing

  
Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si.  
NIP. 198907232019032012

**STRATEGI SOSIALISASI PELAYANAN KLAIM PENCAIRAN  
JAMINAN PENSUN DI BPJS KETENAGAKERJAAN  
BONDOWOSO**

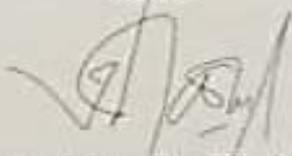
**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Kamis  
Tanggal :01 Juli 2021**

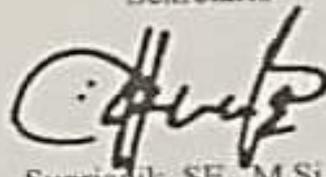
Tim Penguji:

Ketua



Daru Anondo, SE., M.Si.  
NIP.197503032009011009

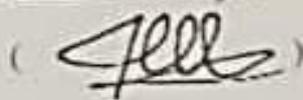
Sekretaris



Supriatik, SE., M.Si.  
NIP. 198404162019032008

Anggota:

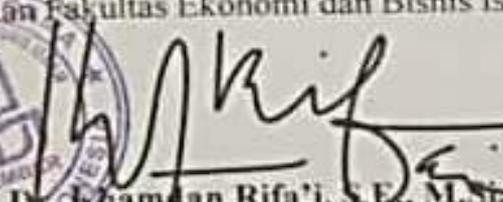
1. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. 

2. Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si. 

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Chamsan Rifa'i, S.E., M.Si.  
NIP. 19680807 200003 1 001

## MOTTO

﴿ لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ  
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي  
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَأَبْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ  
الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ  
وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴾

Artinya : “Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”<sup>1</sup>  
**(QS. Al- Baqarah Ayat 177**

<sup>1</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Qs, Al- Baqarah ayat 177) .

## PERSEMBAHAN

1. Bapak Abu Hasan dan Ibu Siti Jumanis selaku orang tua saya yang paling saya cintai yang telah membesarkan saya, merawat dan mendoakan saya serta memberikan semangat dan memotivasi kepada saya sejak saya lahir hingga saya telah sampai ke tahap ini;
2. Adik saya tercinta Dian Ratih Balqis yang selalu memberikan motivasi dalam bentuk apapun sampai ke tahap ini;
3. Almamater saya, Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah berubah menjadi Universitas Islam Negeri Kyai H. Achmad Siddiq Jember.
4. Guru-guru saya dari kecil sejak saya belajar mengaji, menulis, membaca dan mengajari etika dengan baik hingga saat ini saya mampu menyelesaikan pendidikan saya di perguruan tinggi ini;

IAIN JEMBER

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana. Kesuksesan penulis ini diperoleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.,M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang selama ini memberikan wawasan berupa ilmu dan pengetahuan bagi penulis.
7. Segenap penguji yang telah berkenan menguji skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang telah mrrmsntu proses penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.

Tidak ada kata yang patut dihaturkan selain do'a terbaik semoga Allah jadikan kebaikan beliau sebagai amal jariyah dan ilmu yang nafi'an yang kelak akan menjelma sebagai penolong di alam barzah hingga di akhirat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, maka dari itu membutuhkan koreksi dari para pembaca. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun kearah penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memeberikan manfaat khususnya bagi penulis dan kepada pembaca pada umumnya. Amin Allahumma Amin.

Jember, 15 Juni 2021

**Sofia Hafzah Balqis**  
**NIM. 083143183**



## ABSTRAK

**Sofia Hafzah Balqis, Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si, 2021 : *Strategi Sosialisasi Dalam Pelayanan Klaim Pencairan Jaminan Pensiun Di Bpjs Ketenagakerjaan Bondowoso***

BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso memiliki program Jaminan Pensiun (JP) sebagai sarana kesejahteraan sosial. Program ini diperuntukkan kepada peserta ataupun nasabah sesuai ketentuan yang ditetapkan pemerintah. Namun kebermanfaatannya ini kurang dirasakan oleh masyarakat lantaran kendala yang kerap terjadi di beberapa kantor cabang tak terkecuali BPJS Cabang Bondowoso. Dengan adanya kendala yang dialami berdampak pada klaim pencairan dana Jaminan Pensiunan (JP) yang mempersulit para peserta nasabah. Salah satu diantaranya problem sosialisasi. Sebab itulah peneliti ingin memahami bagaimana strategi sosialisasi yang menjadi masalah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso berdasarkan fokus sebagai berikut:

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso? 2) Apa hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminanpensiun?

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui Bagaimana strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso? 2) untuk mengetahui Apahambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif lapangan dengan subyek BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa: 1) Strategi sosialisasi Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Bondowoso untuk mempermudah klaim pencairan dananya dengan cara menentukan sasaran audien yang tepat, menyusun komunikasi yang sistematis, merumuskan metode sosialisasi serta menjadikan media sebagai sarana informasi. 2) sedangkan hambatan yang ditemukan antara lain tidak tepatnya serta tidak kompetennya peserta nasabah yang datang dalam kegiatan sosialisasi, penyesuaian waktu membuat tidak meratanya informasi sebab tidak menghadiri kegiatan dan tidak adanya media lokal baik berupa online maupun cetak.

**Kata kunci:** BJS Ketenagakerjaan, Jaminan Pensiun, Strategi Sosialisasi

## ABSTRACT

**Sofia Hafzah Balqis, Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si, 2021:** *Socialization Strategy in Claiming Services For Disbursement of pension security at Bpjs Employment of Bondowoso.*

BPJS Employment of Bondowoso has a Pension Security (JP) program as a means of social welfare. This program is intended for participants or customers according to the provisions set by the government. However, this benefit is not felt by the community because of the obstacles that often occur in several branch offices including Bondowoso Branch BPJS. With the obstacles experienced, it has an impact on claims for disbursement of Pension Guarantee (JP) funds which makes it difficult for customer participants. One of them is the socialization problem. That is why researcher wants to understand how the socialization strategy that is a problem at BPJS Employment of Bondowoso, based on the following focus:

The focus of the problems examined in this thesis are 1) How is the socialization strategy in the service of pension guarantee fund disbursement claims at the Bondowoso Branch of BPJS Employment? 2) What are the obstacles faced by the Bondowoso Branch Office Employment BPJS in socializing the pension security program?

The purpose of this study is 1) to determine how the socialization strategy in the service of pension guarantee fund disbursement claims at BPJS Employment of Bondowoso Branch? 2) to find out What are the obstacles faced by the Bondowoso Branch Office BPJS Employment in socializing the pension security program?

This study used a qualitative field approach with the subject of BPJS Employment Bondowoso. Data collection was carried out by observation, interview, and documentation. The data were analyzed using descriptive techniques. The data validity test was done by triangulating the source.

The researcher concluded that: 1) The socialization strategy of Pension Security (JP) at BPJS Bondowoso is to facilitate claims for disbursement of funds by determining the right target audience, compiling systematic communication, formulating socialization methods and making the media as a means of information. 2) while the obstacles found included inaccuracy and incompetence of customer participants who attended socialization activities, time adjustments made information uneven because they did not attend activities and the absence of local media, both online and printed.

**Keywords:** Employment BPJS, Pension Security, Socialization Strategy

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT INGGRIS</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Definisi Istilah .....	13
F. Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>20</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	20
B. Kajian Teori .....	29
1. Strategi Sosialisasi .....	29
2. Kendala Sosialisasi .....	33

3. Optimalisasi Kendala Sosialisasi .....	34
4. Bpjs Ketenagakerjaan .....	35
5. Kepesertaan Pekerja .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
B. Obyek Penelitian .....	43
C. Subyek Penelitian .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
E. Analisis Data .....	45
F. Keabsahan Data .....	47
G. Tahap-tahap Penelitian .....	48
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	50
1. Lokasi Penelitian .....	50
2. Sejarah Bpjs Ketenagakerjaan .....	50
3. Visi dan Misi Bpjs Ketenagakerjaan .....	53
4. Struktur Organisasi .....	54
5. Cara Mendaftarkan Sebagai Peserta .....	57
6. Estimasi Upah dan Iuran .....	58
7. Program Jaminan Pensiun .....	58
8. Letak Geografis Bpjs Ketenagakerjaan .....	63
B. Penyajian Data dan Analisis .....	63

1. Strategi Sosialisasi Pelayanan Klaim Pencairan dana Jaminan Pensiun di Bpjs Ketenagakerjaan .....	64
2. Hambatan Yang di Hadapi oleh Bpjs Ketenagakerjaan Dalam menyosialisasikan Jaminan Pensiun .....	75
C. Pembahasan Temuan .....	77
A. Strategi Sosialisasi Pelayanan Klaim Pencairan dana Jaminan Pensiun di Bpjs Ketenagakerjaan .....	77
a. Menentukan Audiens Sasaran .....	77
b. Menyusun Pesan .....	79
c. Menetapkan metode .....	80
d. Penggunaan media .....	80
B. Hambatan Yang di Hadapi oleh Bpjs Ketenagakerjaan Dalam menyosialisasikan Jaminan Pensiun.....	82
a. Menentukan Audiens Sasaran .....	82
b. Menyusun Pesan .....	82
c. Menetapkan metode .....	83
d. Kurangnya Penggunaan media .....	83
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran-saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matriks Penelitian	

3. Surat Keterangan Izin Penelitian
4. Surat Selesai Penelitian
5. Jurnal Penelitian
6. Dokumentasi
7. Biodata Penulis



## DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
Table 2.1. Tabulasi Peneitian Terdahulu.....	26
Table 2.2. Struktur Organisasi .....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mewujudkan kesejahteraan (rakyat), adalah cita-cita setiap manusia, bangsa dan negara. Namun, untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, setiap manusia, bangsa dan negara menempuh jalan yang berbeda, sesuai dengan tujuan dan filosofi buat apa negara itu didirikan. Upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat, tidak terlepas dari lingkungan kita berada, kondisi suatu bangsa dan negara dengan seperangkat ketentuan perundangan yang melandasinya. Untuk mewujudkan kesejahteraan, dengan perkataan lain, terkait dengan sistem ekonomi, politik dan sosial budaya suatu bangsa. Sistem jaminan sosial merupakan cara (means) sekaligus tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan yang sekarang telah dikenal diseluruh dunia<sup>1</sup>. Untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat perlu peran pemerintah melalui kebijakannya yang berorientasi terhadap kemaslahatan ummat, misalkan dengan memberikan asuransi kepada masyarakat.

Di Indonesia asuransi bermula sejak kedatangan bangsa Belanda ketika menjajah Indonesia, Pertama kali diberi nama dengan Asuransi Kerugian dengan tujuan awal untuk proteksi bisnis, setelah indonesia merdeka pada tahun 1985 dinasionalisasikan menjadi PT Asuransi Jiwaraya dan PT Umum International Underwriter (PT UIU) dan digabungkan menjadi satu PT Asuransi Jasa Indonesia yang familiar dengan nama Asuransi Jasindo, Di era

---

<sup>1</sup> Sulastomo, *Sistem Jaminan Sosial Nasional sebuah introduksi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), 2.

80-an adalah titiuk awal munculnya asuransi modern di Indonesia beberapa di antaranya yang masih eksis sekarang adalah AIA Financial, Allianz CIGNA, Avris AXA Mandiri, Asuransi Sinar Mas, dan Prudential.

Dikeluarkan UU. No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan bentuk kepedulian pemerintah Indonesia dalam mewujudkan jaminan sosial pada masyarakat. Sistem Jaminan Sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia serta berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dan amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta.<sup>2</sup>

Sistem jaminan sosial nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. Terutama untuk kesejahteraan sosial yang memperlihatkan perlindungan sosial, atau perlindungan terhadap kondisi yang diketahui sosial, termasuk kemiskinan, usia tua, kecacatan dan pengangguran.

Pada bab 111 pasal 5 Undang-Undang (UU) No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial (SJSN) menjelaskan tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) dengan ketentuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) harus dibentuk dengan Undang-Undang (UU). Sejak

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

berlakunya UU SJSN, telah ditetapkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Yang berlaku DI Indonesia ialah: perusahaan perseroan (persero) jamina sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK), perusahaan perseroan (persero) dana tabungan dan asuransi pegawai negeri (TASPEN), perusahaan persero (persero) asuransi soasial angkatan bersenjata republik indonesia (ASABRI), dan perusahaan perseroan (persero) asuransi kesehatan Indonesia (AKSES).<sup>3</sup>

Keseriusan pemerintah Indonesia terhadap program jaminan sosial dapat dilihat dalam Undang-Undang (UU) baru yang dikeluarkan pemerintah Indonesia yang lebih khusus mengatur tentang pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggaraan Jamina Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jamina sosial. Dalam pasal 2 disebutkan bahwa, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat dan asas keadilan sosial. Dalam hal ini, asas kemanusiaan merupakan asas yang bersinggungan dengan martabat manusia, asas tersebut untuk mengangkat dan melindungi harga diri manusia sebagai hak dasar bagi seluruh warga negara. Sedangkan, asas manfaat tercermin dengan pemberian nilai tunai dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pokok bagi kehidupan seseorang yang layak, seperti sandang, pangan, papan, jaminan pensiun,

---

<sup>3</sup> Ibid.,

jaminan hari tua, kesehatan, kecelakaan kerja, kematian, dan pendidikan. Yang di maksud dengan asas keadilan adalah jaminan yang didistribusikan merata kepada warga negara dengan tidak memandang status, pangkat, jabatan, kaya, ataupun miskin, semua warga negara mendapatkan perlakuan dan hak yang sama.<sup>4</sup>

Pasal 3 UU No. 24 tahun 2011 menyatakan bahwa tujuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah untuk mewujudkan terselenggaranya pemeberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Sedangkan menurut pasal 4 UU No. 24 tahun 2011, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, profitabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Di Indonesia badan penyelenggaraan jamina Sosial di bagi menjadi 2, yaitu Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan Menurut pasal 6 UU No. 24 tahun 2011, tugas dari BPJS kesehatan ialah menyelenggarakan program jaminan khusus dibidang kesehatan. Sedangkan tugas dari BPJS Ketenagakerjaan ialah menyelenggrakan program jaminan yang berfungsi

---

<sup>4</sup> Naerul Edwin Kiky Aprianto, "Kontruksi Sistem Jamninan Sosial Dalam Perspektif Islam", Dalam *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 8, Nomor 2, 2017, IAIN Purwokerto: Purwokerto, hal. 242.

untuk melindungi tenaga kerja yaitu: program jaminan hari tua, jaminan kecelekaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun.<sup>5</sup>

Kedua BPJS tersebut mengemban misi negara untuk memenuhi hak konstitusional setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>6</sup>

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang memberikan perlindungan kepada setiap tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dengan asuransi sosial.<sup>7</sup> BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), yang dikelola oleh PT Jamsostek (Persero), namun berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan bersama BPJS kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Juli 2015.<sup>8</sup>

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah resiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Hal 25

<sup>6</sup> Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS*. Situs Resmi Jamsos Indonesia. <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/26> (23 Desember 2019)

<sup>7</sup> BPJS Ketenagakerjaan "Wikipedia Ensiklopedia Bebas. [http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS\\_Ketengakerjaan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Ketengakerjaan) (25 Desember 2019).

<sup>8</sup> Ibid.,

merupakan perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja, bertujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, sekaligus merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

Program Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total atau meninggal dunia. Program Jaminan Pensiun merupakan salah satu program pemerintah yang wajib diikuti oleh semua pekerja penerima upah (pekerja formal) di Indonesia, sedangkan untuk pekerja bukan penerima upah bersifat sukarela. Manfaat yang didapatkan pekerja dalam mengikuti program jaminan pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang memberikan resikososial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan merupakan perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja, bertujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, sekaligus merupakan sarana penjamin arus penerimaan

penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat terjadinya sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

Salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang penting untuk diikuti program Jaminan Pensiun (JP). Program jaminan pensiun yang di ikuti bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki masa pensiun atau masa tua yang menyebabkan ia tidak mampu bekerja lagi. Setelah memasuki masa tua, aktivitas bekerja seorang tenaga kerja akan berkurang atau bahkan akan berhenti total. Sehingga ketika memasuki masa tua cenderung akan mengalami perubahan dan menuntut penyesuaian diri untuk menghadapinya terutama dalam menghadapi masalah keuangan. Sering kali masa pensiun menjadi sesuatu yang menakutkan bagi setiap tenaga kerja karena secara langsung keuangan mereka akan berubah secara drastis dan merubah pola kehidupan mereka. Maka dari itu, pemerintah Indonesia membuat kebijakan dengan memberikan jaminan pada tenaga kerja melalui program Jaminan Pensiun (JP) yang diajalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagai suatu badan pelayanan public, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan untuk konsumennya terutama dalam hal proses klaim jaminan pension. Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak perlu berakibat kepemilikan sesuatu. Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan guna mewujudkan rasa kepuasan konsumennya dan

memberikan citra yang baik di masyarakat sebagai suatu badan pelayanan publik.

Hingga kini, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya melakukan sosialisasi program jaminan pensiun kepada pekerja formal (pekerja penerima upah). Untuk itu, dalam proses sosialisasi program jaminan pensiun, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso menggunakan sebuah strategi sosialisasi, agar pekerja formal ikut mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan khususnya program pensiun. Untuk mencapai strategi tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Dari penjelasan di atas tentang kesulitan peserta dalam mencairkan Jaminan Pensiun (JP), membuktikan bahwasannya pemahaman peserta akan jaminan pensiun perlu ditekankan lagi. Oleh sebab itu perlu tahapan dari peserta mengenal dan memahami tentang jaminan pensiun, pemahaman ini haruslah dilakukan oleh pihak instansi BPJS Ketenagakerjaan sendiri. Melalui proses sosialisasi program-program, prosedur, kebiasaan dari sebuah perusahaan.<sup>9</sup> Proses sosialisasi diperlukan oleh setiap organisasi untuk mengenalkan suatu program-program dari perusahaan, Dalam proses sosialisasi ini tentu saja memerlukan strategi yang tepat untuk suatu program bisa dikenal, begitu pula program Jaminan Pensiun (JP) dari BPJS Ketenagakerjaan yang memang tidak banyak dikenal manfaatnya, beserta tata cara klaim pencairan tentu saja memerlukan suatu strategi sosialisasi.

---

<sup>9</sup>Stephan Robin, *Prilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks, 2008), 256

Berdasarkan Standart Operasional Prosedur (SOP), dalam pelayanan public BPJS Ketenagakerjaan memiliki dua fokus yaitu terintegrasiya pada pelayanan komunikasi sebagaimana berikut<sup>10</sup>:

1. Komunikasi Publik Terintegrasi dalam rangka membangun konsolidasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana program, dan menggalang dukungan pemangku kepentingan agar program jaminan sosial bidang ketenagakerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana serta menumbuhkan pemahaman, kesadaran, dan partisipasi aktif pekerja untuk mendaftarkan dirinya menjadi peserta.
2. Komunikasi Publik Terintegrasi dalam rangka pencitraan progam jaminan sosial bidang ketenagakerjaan sebagai wujud pertanggungjawaban negara untuk menjamin bahwa pekerja peserta program jaminan sosial bidang ketenagakerjaan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut atau pensiun dan meninggal dunia.

Diharapkan, POS Komunikasi Publik Terintegrasi Program Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan dapat membantu semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program jaminan sosial bidang ketenagakerjaan. Terbangunnya kesamaan persepsi dalam melaksanakan komunikasi publik diyakini berperan penting mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Standart Operasional Prosedur BPJS Ketenagakerjaan yang berfokus

---

<sup>10</sup>Tim Kordinasi nasional komunikasi public terintegrasi program jamsos ketenagakerjaan, *Prosedur Standart Operasional Jaminan Sosial Bidang Ketenaga Kerjaan*, (2016), 8.

pada pelayanan komunikasi menjadi landasan dalam menjalankan sosialisasi kepada nasabah agar dapat memahami dengan mudah.

Strategi sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah pokok pembahasan yang akan dilakukan oleh peneliti, Hal ini dikarenakan ingin mengetahui dan mendeskripsikan suatu proses sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso untuk memberi pemahaman tentang program jaminan pensiun (JP), peneliti tertarik mengambil program jaminan pensiun dikarenakan data laporan keluarnya keanggotaan setiap tahun menyatakan klaim yang paling banyak di proses oleh BPJS Ketenagakerjaan, namun disisi lain fakta di lapangan para peserta cukup kebingungan dalam proses mengenali apa itu jaminan pensiun dan tata cara pencairannya.

Disisi lain, menyadari akan pentingnya pemahaman tentang manfaat yang diperoleh ketika mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso melakukan sosialisasi kepada pekerja penerima upah (pekerja formal) yang berada di Kota Pangkep, yang menjadi wilayah cakupan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Bondowoso. Saat ini ada 30 perusahaan skala besar dan menengah yang sudah mendaftarkan karyawannya pada program jaminan pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso dari sekian banyak perusahaan yang berada di Kota Bondowoo. Hingga kini, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya menyosialisasikan program jaminan pensiun kepada pekerja formal (pekerja penerima upah). Untuk itu, dalam menyosialisasikan program jaminan hari

tua, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso menggunakan sebuah strategi komunikasi, agar pekerja formal ikut mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan khususnya program JP. Untuk mencapai strategi tersebut, strategi komunikasi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya<sup>11</sup>. Sebab itu peneliti merasa tertarik untuk membahas *Strategi Sosialisasi Dalam Pelayanan Klaim Pencairan Dana Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso*.

## **B. Fokus Penelitian**

Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat Tanya.<sup>12</sup>

1. Bagaimana strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun?

---

<sup>11</sup> Onong Uchjana Effendy, Ilmu *Komunikasi* teori dan praktek (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h. 15

<sup>12</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2018), 44.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>13</sup>

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi sosialisasi jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang di hadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bondowoso dalam Menyosialisasikan program Jaminan Pensiun.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, public, masyarakat. Kegunaan harus realistis.<sup>14</sup>:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan refrensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

---

<sup>13</sup>Ibid., 45

<sup>14</sup>Ibid.,45

## 2. Praktisi

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan serta informasi mengenai pengetahuan tentang lembaga Non Bank khususnya Asuransi yang bergerak dalam bidang Ketenagakerjaan pada umumnya dalam hal pelayanan nasabah.

### b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wacana serta sebagai tambahan wacana serta sebagai bahan masukan tentang pelayanan nasabah yang berkomitmen pada pelayanan pencairan jaminan pensiun yang baik dan benar.

### c. Bagi Akademisi Iain Jember

Sebagai tambahan referensi bagi pihak IAIN Jember serta mahasiswa yang ingin mengembangkan wawasan tentang pengetahuan sosialisasi pelayanan jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian didalam judul penelitian. Tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti:<sup>15</sup>

Agar tidak terjadi salah pengertian terhadap judul maka penulis akan menjelaskan kata kunci yang terdapat pada judul tersebut:

---

<sup>15</sup>Ibid.,45

## 1. Strategi Sosialisasi

Strategi sosialisasi terdiri dari, 2 kata yakni strategi dan sosialisasi, strategi menurut Hariri dalam penelitian skripsinya strategi adalah sebuah perencanaan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>16</sup>

Menurut Auliya dalam artikelnya strategi adalah rencana jangka panjang dengan diikuti tindakan-tindakan yang ditujukan untuk mendapatkan tujuan tertentu yang umumnya adalah kemenangan, pengertian secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjangnya organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut bisa dicapai.<sup>17</sup>

Sosialisasi adalah sebuah doktrinan yang sasarannya kepada khalayak ramai yang bertujuan untuk memberi tahu, agar supaya bisa di terapkan oleh yang melihat atau yang mendengarkan atau proses penanaman transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan.

Sosialisasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan.<sup>18</sup> Jadi dari keterangan di atas strategi sosialisasi adalah sebuah rencana pemberitahuan atau doktrinan

---

<sup>16</sup> Hariri Rohman, skripsi: “Strategi pemasaran dalam persaingan 1 produk yang berbeda produsen (studi kasus; risman piapia dan purpiavita Yogyakarta)” (Yogyakarta : UGM, 2011), 55.

<sup>17</sup> Auliya, “Pengertian strategik” <https://tugasmagic.wordpress.com/category/manajemen-strategi> (25 Februari 2010).

<sup>18</sup> Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka) 45.

kepada masyarakat agar supaya memahami maksud dan tujuan dari suatu sosialisasi tersebut. Sedangkan strategi sosialisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perencanaan sosialisasi yang dirancang oleh penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan cabang Bondowoso dalam mengupayakan terserapnya pemahaman Jaminan Pensiun (JP) oleh semua peserta.

## 2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.<sup>19</sup> Memberikan yang terbaik adalah pelayanan yang harus disajikan oleh perusahaan kepada nasabah yang memerlukan solusi dalam aktivitas keuangan ekonomi yang tidak identic dengan sistem bunga, bisnis yang spekulatif, serta kemitraan sejajar yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Pelayanan yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini ada dua yakni:

### a. Pelayanan *Frontliner*<sup>20</sup>

Pelayanan ini adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, Teller satpam.

### b. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa unuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Manajemen Bank*, 15

<sup>20</sup> Sabinus Theoo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19 (April 2016), 103.

bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik sebagai sarana yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>21</sup>

### 3. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Jaminan Pensiun (JP) merupakan program tabungan wajib yang berjangka panjang dimana iurannya di tanggung pekerja dan perusahaan, namun untuk pembayarannya atau klaim pencairannya hanya dapat dilakukan apa bila pekerja telah memenuhi syarat-syarat tertentu,<sup>22</sup> seperti Berhentinya pekerja disebabkan PHK, Putusnya kontrak kerja, pekerja memasuki usia pensiun, atau pekerja meninggal dunia dengan syarat jarak dari penon aktifan kartu BPJS ketenagakerjaan 1 bulan.

### 4. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau bisa dikatakan sebagai asuransi. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan

<sup>21</sup>Philip Kotler, *Management Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2009), 45.

<sup>22</sup>Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 160.

penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang menimbulkan dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>23</sup>

Ketenagakerjaan adalah orang yang mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting sebagai elaku dan tujuan pembangunan dan dituntut dapat berpartisipasi dan berperan aktif bersama pengusaha dalam meningkatkan produksi dan produktifitas kerja. Bagi pengusaha tenaga kerja besar perannya dalam meningkatkan produktifitas, maka dari itu jaminan sosial diberikan kepada pekerja adalah merupakan kewajiban yang harus disesuaikan dengan kebutuhan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah program pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja yang menopang kebutuhan hajat hidupnya sehari-hari. Sedangkan BPJS ketenagakerjaan yang akan peneliti fokuskan adalah Jaminan Pensiun (JP) kepada peserta di cabang Bondowoso.

Berdasarkan definisi dari masing-masing istilah yang menjadi pokok penelitian ini, maka dapat dipahami bahwa sosialisasi adalah suatu yang diberikaan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dan juga sebagai penunjang

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), 292.

efektifitas dan efisiensi pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah agar nasabah BPJS (pihak penanggung) merasa nyaman.<sup>24</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Sesuai dengan pedoman penelitian yang berisi argument dan signifikansi penelitian dapat tersaji dengansistematis, maka penelitian ini dibagi menjadi tiga tahapan, (bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir). Dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I** Judul disertai dengan latar belakang penelitian yang berisi argumentasi dan signifikansi dari penelitian yang diangkat, rumusan masalah, tujuan.Manfaat penelitian., definisi istilah, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**Bab II** Berisi tentang kajian pustaka yang terdiri dari dua bagian, yaitu kajian terdahulu dan kajian teori. Kajian terdahulu akan menguraikan tentang tulisan-tulisan yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat.

**Bab III** berisi tentang metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, Teknik pengumpulan data, kemudian analisis data.

**Bab IV** berisi tentang penyajian data dan Analisa meliputi gambar obyek penelitian, penyajian data dan analisis pembahasan dari penemuan yang diteliti.

**Bab V** merupakan bab terakhir dari penelitian skripsi. Bab ini terdiri dari dua bagian yakni penutup dan kesimpulan juga disertai saran.Kemudian

---

<sup>24</sup> Abdur Rahman Irsyadi, “BPJS Ketenagakerjaan”, Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan,2017, 140.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian terdahulu

Masalah yang berkaitan dengan pelayanan nasabah sesungguhnya telah banyak dibahas dan diteliti oleh para peneliti, akan tetapi permasalahan tersebut berbeda karena sesuai dengan pendekatan ilmu yang digunakan. Berikut akan dipaparkan hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian dan rencana model analisis yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa peneliti yang terdahulu pernah melakukan penelitian serupa, diantaranya yaitu:

1. Skripsi, Aris sugiaro, 2017, yang berjudul “*Strategi Sosialisasi Program Pertamina Pasti Pas*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, universitas Atma Jaya Yogyakarta. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah, bagaimana starategi sosialisasi progam “pertamina pasti pas” tahun 2007-2009 yang di lakukan oleh PT. Pertamina ? metode penelitian yang di gunakan adalah kualitatif deskriptif.<sup>25</sup> Pada pembahasan penelitian terdahulu ini lebih kepada sosialisasi perusahaan mengenai program-program yang dimiliki yang ditujukan pada public tertentu atau masyarakat luas, untuk memberikan wawasan serta pelayanan yang lebih dari pada pertamina yang lain. Sedangkan peneliti lebih menfokuskan sosialisasi BPJS

---

<sup>25</sup>Aris Sugiarto, *Strategi Sosialisasi Program Pertamina Pasti Pas*, (Yogyakarta: Univerditas Atma Jaya, 2017)

Ketenagakerjaan Cabang Jember agar peserta program Jaminan Hari Tua (JHT) lebih mudah dalam pencairannya.

2. Skripsi, Maryani 2017 yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palu*”. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan kualitas pelayanan dapat memberikan asuransi pada nasabah PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palu belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian yang sudah menunjang kualitas pelayanan yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), dan empati (*empaty*). Sedangkan letak persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama sama meneliti kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti hanya berfokus pada aspek *frontliner* saja, sedangkan dalam penelitian ini semua aspek dipaparkan<sup>26</sup>.
3. Skripsi Ahmad Khusaini, 2016 yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di temukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 43,08%, sikap tidak puas 26,15% sangat tidak puas 20,0%, dan sangat puas 10,77%.<sup>27</sup> Sedangkan persamaan dengan penelitian yang diangkat adalah sama sama membahas kualitas

---

<sup>26</sup> Maryani, “*Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang palu*”, (Skripsi, Universitas Tadulako, Pali Sulawesi Tengah, 2017)

<sup>27</sup> Ahmad Khusaini, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*”, (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

pelayanan, dan perbedaannya terletak pada jenis penelitiannya yang menggunakan kuantitatif.

4. Skripsi, Vivi Setyawati, 2017, “*Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*”.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanannya memiliki beberapa dampak pengaruh antara lain (*tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*).<sup>28</sup> Sedangkan persamaannya dengan peneliti yang penulis angkat sama sama membahas persoalan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah konsentrasi dalam strategi komunikasi saja dan dalam penelitian ini membahas segala aspek termasuk fasilitas.

5. Skripsi, Lina Nurhidayah, 2016, “*Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagaerjan Cabang Rungkut Surabaya*”. Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut, antara lain adalah baik dengan alasan maksimalnya target beberapa yang dijadikan standrt indikatornya, misalkan (*Tangible, Reliability, dan Confidence*)<sup>29</sup>. Sedangkan persamaannya dengan penilitian yang penulis angkat sama sama membahas kualitas pelayanan terhadap

<sup>28</sup> Vivi Setyawati, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*”, (Sripsi, Universitas Lampung, Lampung, 2017).

<sup>29</sup> Lina Nur Hidayah, “*Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan*”, (Skripsi, Universitas Surabaya, Surabaya, 2016).

nasabah BPJS Ketenagakerjaan. Namun, perbedaan yang didapati adalah fokus utama dalam penelitian dalam mengkaji pelayanan publik.

6. Skripsi, Lucia Theresia Frisela Palit, 2016 “*Pengaruh Program Jaminan Ketenagakerjaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Manado.*” Berdasarkan hasil penelitian yang diangkat, maka kesimpulannya adalah program kerja yang disajikan mendapat kemaksimalan pelayanan kepada konsumen.<sup>30</sup> Sedangkan persamaan dengan penelitian yang diangkat oleh penulis terletak pada pelayanan program kerja Jaminan Pensiunan, dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menganalisis semua program kerja yang ada di BPJS tidak hanya program Jaminan Pensiun saja melainkan juga JHT dan sebagainya.
7. Skripsi, Hasan Habiburrohman, 2016, yang berjudul *Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi Dalam Program Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember*, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IAIN Jember, fokus masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimanakah implementasi pelayanan prima dalam program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember? 2. Bagaimanakah strategi promosi program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik? 3. Apa kendala strategi promosi dalam program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember? 4. Bagaimana solusi untuk menangani kendala strategi promosi program jaminan sosial di BPJS

<sup>30</sup> Lucia Theresia Frisela Palit, “*Peengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Caban Manado,*” (Skripsi, Politeknik Negeri Manado, Manado, 2016).

Ketenagakerjaan Cabang Jember? Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif pendekatan deskriptif.<sup>31</sup> Pembahasan dalam penelitian Hasan Habiburrohman mengenai sosialisasi atau pelayanan terhadap nasabah/peserta dan juga promosi program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan, Sedangkan peneliti memfokuskan pada Strategi di dalam mensosialisasikan program-programnya beserta tatacaranya.

8. Skripsi, Nur Irma Yandani, 2016, yang berjudul, Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, fokus masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana bentuk strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik dalam mensosialisasikan program jaminan pensiun? 2. Apa hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik dalam sosialisasi jaminann pensiun?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.<sup>32</sup> Pembahasan dalam penelitian Nur Irma Yandani mengenai komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik untuk Mengetahui hambatan yang dihadapi di dalam mensosialisasikan prog Program Jaminan pensiun. Sedangkan peneliti membahas mengenai kurangnya sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember didalam Klaim Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

<sup>31</sup> Hasan Habiburrohman, Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi dalam program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabaang Gresik, (Gresik: Universitas Suarabaya, 2016)

<sup>32</sup> Nur Irma Yandani, Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun (JP) Cabang Gresik, (Makassar: Universitas Islam Alauddin , 2016)

9. Skripsi, Triana Listyorini 2016, yang berjudul “*Pelaksanaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Informal di Bidang Peternakan dan Pertanian di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman*” Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.<sup>33</sup> Fokus masalah pada skripsi ini adalah, Bagaimana Pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja informal di bidang peternakan dan pertanian di kecamatan Gamping kabupaten Sleman ? metode penelitian yang digunakan kualitatif bersifat deskriptif.
10. Skripsi, Anita Safitri 2019, yang berjudul “*Analisa Pelayanan Nasabah di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenaga Kerjaan Bondowoso*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.<sup>34</sup> Fokus penelitian yang dikaji dalam skripsi ini adalah, upaya menganalisa pelayanan dari instansi (BPJS) di Bondowoso terhadap nasabah. Dengan fokus untuk mengkaji cara pelayanan dari Badan Penyelenggara jaminan Sosial terhadap nasabah dimaksudkan untuk memahami sekaligus mengevaluasi strategi yang dilakukannya. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian terdahulu maka sebagai bentuk sitasi karya dan apresiasi kepada penulis terdahulu juga untuk melegitimasi anti plagiarisme. Untuk menambah orisinalitas sebuah karya penelitian penulis akan memaparkan

---

<sup>33</sup> Skripsi, Triana Listyorini , yang berjudul “*Pelaksanaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Informal di Bidang Peternakan dan Pertanian di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman*” Fakultas Hukum, (Sleman: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016)

<sup>34</sup>Anita Safitri, “*Analisis Pelayanan Nasabah di kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Bondowoso*”, (Jember: Institute Agama Islam Negeri Jember,2019)

Batasan spasial perbedaan dan persamaan peneliti yang diangkat dengan penelitian terdahulu sabagai mana berikut:

**Tabel 2.1.**  
**Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

NO	Nama peneliti/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Skripsi, Aris sugiarto, Fakultas ilmu sosial dan politik, universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017	Strategi sosialisasi program Pertamina Pasti Pas	Sama sama membahas Strategi sosialisasi metode penelitian kualitatif deskriptif	Ruang lingkup dari Skripsi karangan Aris Sugiarto kepada PT. Pertamina, sedangkan penulis kepada BPJS Ketenagakerjaan
2	Maryani, Universitas Tadulako, Palu Sulawesi tengah, 2017.	“Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Palu”.	Sam-sama Menganalisa strategi spelayanan yang di gunakan perusahaan, metode penelitian sama-sama kualitatif deskriptif	Peneliti sebelumnya hanya fokus pada aspek pelayanan <i>frontliner</i> , sedangkan dalam penelitian ini segala aspek dipaparkan
3	Ahmad Kuhasaini, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016,	“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta”.	Sam-sama Menganalisa strategi spelayanan dalam aspek metode komunikasi	perbedaannya terletak pada jenis penelitiannya yang menggunakan kuantitatif.
4	Vivi Setyawati, (Sripsi, Universitas Lampung, Lampung, 2017).	“Analisis Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Anggota	Sam-sama Menganalisa strategi spelayanan yang di gunakan perusahaan,	sedangkan perbedaannya adalah konsentrasi dalam strategi komunikasi saja dan dalam penelitian ini

NO	Nama peneliti/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Koperasi Sutrawa Bandar Lampung”,	metode penelitian sama-sama kualitatif deskriptif	membahas segala aspek termasuk fasilitas
5	Lina Nur Hidayah, (Skripsi, Universitas Surabaya, Surabaya, 2016).	Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan	Sedangkan persamaannya dengan penelitian yang penulis angkat sama sama membahas kualitas pelayanan terhadap nasabah BPJS Ketenagakerjaan, dan metode penelitian sama-sama kualitatif deskriptif	Namun, perbedaan yang didapati adalah fokus utama dalam penelitian dalam mengkaji pelayanan publik
6	Lucia Theresia Frisela Palit, (Skripsi, Politeknik Negeri Manado, Manado, 2016).	Peengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Caban Manado,	Sedangkan persamaan dengan penelitian yang diangkat oleh penulis terletak pada pelayanan program kerja Jaminan Pensiunan, dan metode penelitian sama-sama kualitatif	perbedaannya adalah penelitian terdahulu menganalisis semua program kerja yang ada di BPJS tidak hanya program Jaminan Pensiun saja melainkan juga JHT dan sebagainya.

NO	Nama peneliti/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
			deskriptif	
7	Skripsi, Hasan Habiburrahman, 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , IAIN Jember,	Implementasi Pelayanan Prima dan Strategi Promosi Dalam Program Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember	Persamaan dalam penelitian ini adalah objek penelitian sama-sama BPJS Ketenagakerjaan dengan metode penelitian Kualitatif Deskriptif	Pada penelitian terdahulu ini lebih membahas kepada pelayanan dan promosi program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan cabang Jember baik yang Penerima Upah atau Bukan Penerima Upah, Sedangkan peneliti membahas tentang program Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember
8	Skripsi, Nur Irma Yandani, 2016, Fakultas Dakwah dan Komunikasi , UIN Alauddin Makasar,	Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun dan Pertanian di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman”	Persamaan dalam penelitian ini adalah objeknya sama-sama BPJS Ketenagakerjaan Dengan Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Perbedaannya Hanya terletak pada program yang diteliti yakni Jaminan Pensiun (JP) sedangkan peneliti meneliti Program Jaminan Hari Tua (JHT)
9	Skripsi, Triana Listyorini, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016.	“Pelaksanaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Informal di Bidang Peternakan	Objek yang diteliti sama-sama BPJS Ketenagakerjaan, dengan metode penelitian yang sama	Ruang lingkup dari penelitian Triana Listyorini program mencakup seluruh program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan,

NO	Nama peneliti/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
			yakni Kualitatif bersifat deskriptif	sedangkan
10	Skripsi, Anita Safitri, fakultas FEBI, IAIN Jember, 2019.	Analisis Pelayanan nasabah di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bondowoso.	Objek yang diteliti sama-sama bertempat di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Dengan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.	Ruang lingkup yang dibahas dalam skripsi Anisa Safitri konsen membahas bagaimana strategi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso terhadap semua nasabahnya.

Sumber: Data di atas telah diolah dari penelitian terdahulu.

## B. Kajian Teori

### 1. Strategi Sosialisasi

Strategi sosialisasi terdiri dari, 2 kata yakni strategi dan sosialisasi, strategi menurut Hariri dalam penelitian skripsinya strategi adalah sebuah perencanaan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>35</sup> Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.

Sosialisasi adalah sebuah doktrin yang sarannya kepada khalayak ramai yang bertujuan untuk memberi tahu, dan agar supaya bisa di terapkan oleh yang melihat atau yang mendengarkan

<sup>35</sup>Hariri Rohman, Skripsi: “Strategi Pemasaran Dalam Persaingan 1 Produk yang Berbeda Produsen (studi kasus;risman piapia dan purpiavita Yogyakarta)”(Yogyakarta : UGM, 2011),55.

Sedangkan secara umum strategi sosialisasi adalah cara atau kiat yang dilakukan seseorang atatau secara bersama untuk mencapai suatu tujuan. Strategi sosial juga bermakna langkah-langkah yang dilakukan oleh individu atau masyarkt secara brsama untuk bis menjankn aktivitas kehidupannya.<sup>36</sup>

Dalam Islam itu sendiri sosialisasi snagat ditekankan oleh rasulullah dalam keseharian karna sosialisasi tersebut mampu membawa elektabilitas dan kapabilitas sosok rasuluallah adapun yang di ajarkan dalam islam tentang tatacara sosialisasi yang benar dengan berkata sopan santun sesuai etika dalam islam seperi yang dijelaskan dalam Al Qur'an Surat Thahaa :44

Artinya : *“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”*.

Menurut Muhammad Sayyid Thantawi berpendapat bahwa ayat ini ditujukan kepada semua pihak agar didalam bersosialisasi haruslah berkata yang benar dan tepat.<sup>37</sup> Sedangkan sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan. Sosialisasi pada dasarnya dilakukan untuk menyebarkan suatu informasi yang juga bertujuan juga mempromosikan sesuatu yang di sosialisasikan

<sup>36</sup>Dodit Setiawan Santoso, *Strategi dan Perubahan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish,2016),15

<sup>37</sup>Anwar Khoirul, *Etika Sosialisasi dalam Islam* Jakarta : Sinar Grafika, 2018),18

Jadi dari keterangan di atas strategi sosialisasi adalah sebuah pendekatan pemberitahuan atau doktrin kepada masyarakat agar supaya memahami maksud dan tujuan dari suatu sosialisasi tersebut.

Hubungan dalam penulisan penelitian ini bagaimana pihak dari BPJS memberi pemahaman serta mempromosikan program dengan sosialisasi tentang tatacara klaim pencairan Jaminan Hari Tua,

Menurut Morissan sosialisasi merupakan interaksi sosial lewat komunikasi.<sup>38</sup> Onong menyebutkan bahwasanya strategi sosialisasi adalah komunikasi.<sup>39</sup> Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media atau tidak yang menimbulkan efek tertentu, maka dalam teori strategi komunikasi Efendi membaginya menjadi beberapa macam komunikasi sebagai berikut.

a. Komunikasi Diri sendiri

Komunikasi dengan diri sendiri adalah proses komunikasi yang terjadi didalam individu, atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri. Sepintas lalu memang agak lucu dengan kedengarannya, kalau ada orang yang berkomunikasi dengan dirinya sendiri.

Terjadinya proses komunikasi di sini karena adanya seorang yang memberi arti terhadap sesuatu objek yang diamatinya atau terbetik dalam pikirannya. Objek dalam hal ini bisa saja dalam bentuk benda,

<sup>38</sup>Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2010),14.

<sup>39</sup>Onong UchjanaEffendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009),9.

kejadian alam, peristiwa, pengalaman fakta yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi luar maupun didalam diri seseorang<sup>40</sup>.

b. Komunikasi antar pribadi

Komunikasi antar pribadi yang dimaksud disini ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Artinya komunikasi ini adalah secara langsung dengan orang lain secara tatap muka.

c. Komunikasi publik

Komunikasi publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking*, dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Apapun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar.<sup>41</sup>

Komunikasi publik memiliki ciri komunikasi interpersonal (pribadi), karena berlangsung secara tatap muka, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang cukup mendasar sehingga memiliki ciri masing-masing.

Dalam komunikasi publik penyampaian pesan berlangsung secara continue. Dapat diidentifikasi siapa yang berbicara (sumber) dan siapa pendengarnya. Interaksi antara sumber dan penerima sangat terbatas, sehingga tanggapan balik juga terbatas. Hal ini disebabkan

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2010), 24.

karena waktu yang di gunakan sangat terbatas, dan jumlah khalayak relatif besar. Sumber sering kali tidak dapat mengidentifikasi 1 per 1 pendengarnya.

d. Komunikasi media massa

Terdapat berbagai macam pendapat tentang pengertian komunikasi masa, ada yang menilai dari segment khalayaknya dari segi medianya, dan ada pula dari sifat pesannya. Komunikasi masa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya di kirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya masal melalui alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film, namun dewasa ini komunikasi masa lebih banyak melalui media iklan-iklan di jalanan dan televisi

## 2. Kendala sosialisasi

Umumnya permasalahan dalam sosialisasi ada pada faktor internal dan eksternal perusahaan, faktor-faktor tersebut bisa menjadi kendala pada suatu kegiatan promosi dalam sosialisasi, adapun faktor-faktor yang menjadi kendala sebagai berikut.

- a. Faktor internal, yakni adalah faktor dari perusahaan sendiri, yang dapat menghambat sosialisasi, seperti sematik, konflik internal dsb
- b. Faktor eksternal, adalah faktor dari luar perusahaan, baik itu calon konsumen atau dari pesaing produk.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Morissan, *Periklanan Promosi: Sosialisasi, Komunikasi dalam Pemasaran* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012), 97.

Faktor internal dan eksternal tersebut membuat terhambatnya suatu proses strategi sosialisasi yang juga berdampak pada sistem pemasaran dalam perusahaan karena proses promosi pun terhambat.

### 3. Optimalisasi Kendala Sosialisasi

Dalam organisasi permasalahan pasti ada, bahkan dalam hal sosialisasi, karena sosialisasi merupakan bentuk usaha untuk mencapai tujuan perusahaan, permasalahan dalam hal sosialisasi merupakan bentuk kendala yang bisa menghambat kinerja sosialisasi<sup>43</sup>, kendala dalam sosialisasi membutuhkan peran manajemen untuk mengoptimalkannya, pengoptimalan ini dengan cara komunikasi dan memahami perilaku konsumen.

#### a. Pengertian.

Dalam hal pengertian adalah tingkat ketepatan arti yang diperoleh dari pesan, kesempatan dan kemampuan penerima untuk mengolah pesan itu, dan motivasi penerima.

#### b. Suasana hati

suasana hati (*mood*) atau pengaruh perasaan memainkan peran penting terhadap cara pesan diterima, suasana hati konsumen misalnya (kegembiraan atau ketidak bahagiaan) mempengaruhi cara bagaimana sebuah iklan diterima, diingat, dan ditindak lanjuti.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi teori dan praktek (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h. 10

<sup>44</sup> Leon Schiffman, *Perilaku Konsumen*, terj. Zoelkifli Kasip (Jakarta: Indeks, 2018)259.

#### 4. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program,<sup>45</sup> BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu lembaga asuransi pemerintah yang menjamin terlindungnya sosial ekonomi tenagakerja, sebagai mana dari pengertian asuransi dalam buku Bank dan lembaga keuangan lainnya di artikan menanggung sesuatu yang mungkin terjadi dan yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.<sup>46</sup>

Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti terjadi atau pengalihan risiko dari tertanggung sebagaimana risiko tersebut belum pasti kapan akan terjadi kepada seseorang atau lembaga yang mau menanggung risiko tersebut dengan jaminan premi yang dibayar.

Dalam undang-undang No 2 tahun 1992 dijelaskan bahwa asuransi adalah perjanjian antara 2 pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karna kerugian, kerusakan atau kehilangan ke untungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk

---

<sup>45</sup>[www.bpjsketenagkerjaan.go.id](http://www.bpjsketenagkerjaan.go.id)

<sup>46</sup>Kasim, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).259,

memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>47</sup>

Orang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang, agar bisa menghadapi kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang.<sup>48</sup>

Di Indonesia asuransi bermula sejak kedatangan bangsa Belanda ketika menjajah Indonesia, Pertama kali diberi nama dengan Asuransi Kerugian dengan tujuan awal untuk proteksi bisnis, Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1985 dinasionalisasikan menjadi PT Asuransi Jiwasraya dan PT Umum Internattional Underwriters (PT UIU) dan digabungkan menjadi satu PT Asuransi Jasa Indonesia yang familiar dengan nama Asuransi Jasindo, Di era 80-an adalah titik awal munculnya asuransi modern di Indonesia beberapa di antaranya yang masih eksis sampai sekarang adalah AIA Financial, Allianz CIGNA, Avrist AXA Mandiri, Asuransi Sinar Mas, dan Prudential.

Pada pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, pada tahun 2014, pemerintah membuktikan kinerjanya dalam melayani masyarakat khususnya di bidang proteksi jiwa dengan mendirikan badan penyelenggaraan Jaminan Sosial yang produknya saat ini menjadi produk asuransi unggulan di Indonesia yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS

---

<sup>47</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 262.

<sup>48</sup>Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007),1.

Ketenagakerjaan. BPJS saat ini menggantikan fungsi Akses dan Jamsostek yang berlaku pada priode sebelumnya.<sup>49</sup>

Asuransi yang diperuntukkan untuk pekerja adalah BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan beberapa program untuk jaminan sosial tenaga kerja Indonesia.

#### a. Jaminan Sosial

Jaminan sosial dapat di artikan sebagai perlindungan yang di berikan oleh masyarakat (melalui lembaga jaminan sosial) bagi anggota-anggotanya untuk risiko-risiko atau peristiwa tertentu dengan tujuan sejauh mungkin untuk menghindari terjadinya peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat menyebabkan hilangnya atau turunnya sebagian besar penghasilan, dan untuk memberikan pelayanan medis dan/atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta jaminan untuk tunjangan keluarga dan anak.<sup>50</sup>

Adapun pengertian yuridis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (untuk selanjutnya di singkat UU SJSN) Pasal 1 angka 1 UU SJSN adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak, sistem jaminan sosial nasional pada dasarnya merupakan

<sup>49</sup> “Sejarah”, *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan*. <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> (28 April 2016)

<sup>50</sup> Zaeni Asyadie, *Hukum kerja, Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007).113,

program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>51</sup>

Jaminan sosial ini sebagai tangga pengalihan risiko yang terjadi pada pekerja, lastas apa saja risiko-risiko yang kemungkinan terjadi pada pekerja sehingga perlunya jaminan sosial

## 5. Kepesertaan Pekerja

Kepesertaan pekerja dalam sistem jaminan sosial adalah bersifat wajib, pasal 13 ayat 1 UU SJSN menentukan bahwa pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta kepada badan penyelenggara jaminan sosial, sesuai dengan program program jaminan sosial yang diikuti.<sup>52</sup>

Adapun yang dimaksud pekerja adalah peserta yang mengikuti program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) secara umum, pasal 3 Peraturan Presiden No. 109 tahun 2014 membagi peserta program jaminan sosial menjadi beberapa kelompok yaitu pekerja yang bekerja kepada pemberi kerja penyelenggara negara, dan pekerja yang bekerja kepada selain penyelenggara negara,<sup>53</sup> dan pasal 7 Perpres No. 109 tahun 2013 Peserta Bukan Penerima Upah.<sup>54</sup>

### a. Pekerja yang Bekerja Pada Pemberi Kerja Penyelenggara Negara

Penyelenggara negara didefinisikan sebagai pejabat negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, serta

<sup>51</sup> Andika wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 1.

<sup>52</sup> Ibid, 10.

<sup>53</sup> Ibid, 13.

<sup>54</sup> Ibid, 17.

pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kategori atau pengelompokan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja penyelenggara negara diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) perpres No. 109 Tahun 2013, yang meliputi:

- 1) Calon pegawai negeri sipil;
- 2) Pegawai negeri sipil;
- 3) Anggota TNI;
- 4) Anggota polri;
- 5) Pejabat negara;
- 6) Pegawai pemerintah non pegawai negeri;
- 7) Prajurit siswa TNI; dan
- 8) Peserta didik polri.ekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara Negara

Pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara pada umumnya merupakan pekerja yang bekerja pada perusahaan swasta, atau sering juga di sebut pegawai swasta. Dalam hal ini, sebagai imbalan atas kerja yang diberikan pekerja berhak untuk mendapatkan gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja swasta (bukan penyelenggara negara),

### **b. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU)**

Adalah pekerja informal, mandiri atau pekerja yang menghasilkan keuntungan dari usahanya sendiri dan atau perusahaannya sendiri, peserta bukan penerima upah di jelaskan melalui ketentuan pasal 7 Perpres No. 109 tahun 2013, yang meliputi:

- 1) Pemberi kerja
- 2) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
- 3) Bekerja yang tidak termasuk poin 1 yang bukan menerima gaji atau upah<sup>55</sup>

IAIN JEMBER

---

<sup>55</sup>Andika wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*(Jakarta: Sinar Grafika, 2018),13.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang dikerjakan peneliti sejak awal hingga akhir.<sup>56</sup> Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan informan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>57</sup> Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, dan teknik pengumpulan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.<sup>58</sup>

Tujuannya yaitu untuk memaparkan, menggambarkan dan memetakan fakta-fakta berdasarkan car panang atau kerangka berfikir tertentu. Metode ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Tim Penyusun, *Buku Pedoman Pembelajaran Tahun 2016/2017*, 53.

<sup>57</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 127.

<sup>58</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 9.

<sup>59</sup> Mahmud, *Metod Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), 100.

Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>60</sup>

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena peneliti berusaha mendeskripsikan tentang. Strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan jaminan pensiun di bpjs ketenagakerjaan bondowoso

Penentuan pendekatan ini sangat menentukan objek penelitian yang akan diteliti, dan sekaligus menentukan subjek penelitian atau sumber dimana kita akan memperoleh data berdasarkan permasalahan diatas penulis menggolongkan rancangan penelitian sebagai berikut:

1. *Penelitian Deskriptif*, yaitu penelitian yang berusaha untuk menurunkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data.<sup>61</sup> Menganalisis dan menginterpretasi.
2. *Penelitian Lapangan*, yaitu penelitian yang memiliki tujuan mempelajari secara intensif latar belakang keadaan sekarang dan interaksi sesuatu unit individu, sosial, kelompok atau lembaga masyarakat.

---

<sup>60</sup> Ningrum, *Analisi Pengamen Jalanan dikota Surakarta*”, (Fakultas Keguruan da Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta: 2015), 34.

<sup>61</sup> Cholid Narbuka (ed), *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Bumi aksara, 2005), 44

3. *Penelitian Tindakan*, yaitu penelitian tentang hal-hal yang terjadi dimasyarakat atau kelompok sasaran dan hasilnya langsung dapat digunakan pada masyarakat yang bersangkutan.<sup>62</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif lapangan (*field research*), yang mana peneliti ini lebih menitikberatkan kepada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.<sup>63</sup> Yang mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan menggali informasi dari sumber-sumber yang bersangkutan, dalam hal ini klaim pencairan Jaminan Pensiunan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Lokasi penelitian di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso tepatnya Letak kantor BPJS Ketenagakerjaan dekat dengan pusat perkotaan. Alasan mengambil lokasi penelitian ini dikarenakan harapan sosialisasi dengan komunikasi publik agar peserta nasabah bisa lebih muda memahami prosedur klaim pencairan dana Jaminan Pensiun, namun fakta di lapangan sedikit berbanding terbalik.

#### **C. Subjek Penelitian**

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan disaring sehingga validitasnya dapat dijamin.<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Ibid, 44

<sup>63</sup> J. Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), 135.

<sup>64</sup> Tim Penyusun, *Buku Pedoman Pembelajaran 2016/2017*, 43.

Untuk menentukan sumber data, peneliti menggunakan metode *purposive* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal.<sup>65</sup>

Adapun subjek penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah:

1. Sasungko selaku Manager / Pimpinan BPJS Cabang Bondowoso
2. Abdul Haq Selaku nasabah BPJS tenagakerja Cabang Bondowoso

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Teknik Observasi**

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>66</sup> Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.

##### **2. Teknik Wawancara**

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.<sup>67</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara dilakukan secara

<sup>65</sup>Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 66.

<sup>66</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016) 226

<sup>67</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001) 155

bebas tanpa membawa dan membuat pedoman wawancara, hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan kepada partisipan.<sup>68</sup>

Dalam wawancara ini peneliti akan memperoleh data berupa:

- a. Prosedur pencairan klaim pencairan JP
  - b. Kendala dalam klaim pencairan JP
  - c. Upaya untuk mempermudah kendala pencairan klaim JP
3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang akan berlalu. Dokumen biasanya berbentuk lisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang.<sup>69</sup> Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam.<sup>70</sup>

Adapun data yang ingin diperoleh dari bahan dokumentasi adalah:

- a. Data tatacara pencairan dan persyaratan
- b. Profil perusahaan

## **E. Analisis Data**

Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data.<sup>71</sup>

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, 233

<sup>69</sup>Ibid., 240.

<sup>70</sup>Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), 21.

<sup>71</sup>Moh. Kasiram, *Metode Penelitian* (UIN-Maliki Press, 2008), 119.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data *deskriptif* yaitu memberikan penjelasan tentang prosedur-prosedur pencairan serta kendala dan cara mempermudah atau solusi dari masalah tersebut, dan apabila data tersebut sudah terkumpul keseluruhannya maka kemudian peneliti melakukan analisis data. Menganalisis data yang dalam hal ini dibagi menjadi tiga komponen yaitu:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Maka data terkategori, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami

### 3. Memberikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimungkinkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal.

## F. Keabsahan Data

Penelitian ini, menguji keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber, yakni menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui sumber.<sup>72</sup>

Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.<sup>73</sup> Sedangkan untuk menguji keabsahan data yang di peroleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan menetik balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dicapai dengan jalan diantaranya

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang di katakan orang di depan umum dengan apa yang di katakana secara pribadi.
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang di katakananya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif orang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

Sedangkan yang dimaksud dengan triangulasi metode yaitu pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, 274.

<sup>73</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 372.

kepada narasumber yang sama dengan metode yang berbeda. Misalnya, data yang di peroleh melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, guna untuk menghasilkan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karna sudut pandangnya berbeda-beda.<sup>74</sup>

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan penelitian yaitu:

#### **1. Tahap Pralapanan**

a. Menentukan lokasi penelitian, Lokasi penelitian di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.

b. Menyusun proposal penelitian

c. Mengurus surat izin penelitian

#### **2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Pada tahap ini peneliti mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data. Yaitu kepada Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan, Manager dan nasabah BPJS Ketenagarkerjaan Cabang Bondowoso.

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif"*, 373-374.

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.



## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

jalan Mastrip No.36 H-1 Ruko TDC, Nangkaan Timur, Nangkaan, Kec, Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68215. Alasan peneliti menjadikan lokasi ini sebagai objek penelitian dikarenakan permasalahan klaim pencairan jaminan pensiunan terjadi miskomunikasi antara pihak nasabah dan lembaga BPJS. Sebab itulah peneliti memutuskan untuk menjadikan tempat ini sebagai objek penelitian.

##### 2. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggara program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara, Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta sendiri.<sup>75</sup>

Sejarah terbentuknya BPJS ketenagakerjaan dimulai dari UU No.33/1947 dan UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, peraturan menteri perburuhan (PMP) No.48/1952 dan PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggara kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan yayasan sosial buruh, PMP No.5/1956

---

<sup>75</sup> Zaeni Asyadie, *Hukum Kerja, Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007),15.

tentang pembentukan yayasan dana jaminan sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang pokok-pokok tenaga kerja.<sup>76</sup>

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkit landasan hukum, tata cara penyenggaraan dan bentuk perlindungan, pada tahun 1977 dikeluarkanlah peraturan pemerintah (PP) No.33 tahun 1997 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan kepada setiap pemberi kerja/pengusaha swasta maupun BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1997 tentang perum ASTEK.<sup>77</sup>

Tidak sampai disitu transformasi pun terus dilakukan untuk lebih majunya sebuah asuransi sosial ekonomi, pada tahun 1992 lahirlah UU No. 3 tentang jaminan sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK), dan melalui PP No.36/1995 ditetapkanlah PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja, programnya adalah memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, karena risiko sosial.

Tahap selanjutnya pada akhir tahun 2004, pemerintah juga menerbitkan UU No.40/2004 tentang jaminan sosial nasional (SJSN).

Undang-undang itu berhubungan dengan amandemen UUD 1945 pasal 34 ayat 3, yang berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial

---

<sup>76</sup>Hairun Najib, *Hukum Jaminan Sosial Buruh*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017),78.

<sup>77</sup>Laporan Kegiatan Pencapaian Tahunan 2017, Memperkuat Kapabilitas Dalam Mendukung Perluasan Kepesertaan, 55.

bagi seluruh rakyat dan memberdayakan yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberi rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Kiprah PT. Jamsostek yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif tenaga kerja Indonesia dengan memberikan 4 perlindungan yakni, Jaminan kecelakaan kerja (JKK), Jaminan kematian (JKM) Jaminan hari tua (JHT), dan Jaminan pemeliharaan kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Pada tahun 2011, ditetapkanlah UU No.24/2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial. Sesuai amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek akan berubah menjadi badan hukum publik, PT. Jamsostek yang bertransformasi menjadi badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan, dengan perubahan nama tersebut tidak mengurangi kepercayaan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang mempunyai produk JKK, JKM, JHT serta jaminan pensiun (JP) sebagai produk baru mulai 1 Juli 2015.<sup>78</sup>

Kini dengan sistem penyelenggara yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, namun juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

---

<sup>78</sup>Ibid,56.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan program dan manfaat yang langsung dapat di nikmati oleh pekerja dan keluarganya.<sup>79</sup>

### 3. Visi Misi BPJS Ketenagakerjaan

Adapun Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso adalah :

Visi BPJS ketenagakerjaan Cabang Bondowos adalah:

”menjadi badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kebanggaan bangsa, yang amanah bertata kelola yang baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan”.

a. Misi BPJS ketenagakerjaan cabang jember adalah:”sebagai

badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja dan menjadi mitra yang layak bagi:

- 1) Tenaga kerja: memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarganya
- 2) Pengusaha: menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktifitas
- 3) Negara: berperan serta dalam pembangunan.<sup>80</sup>

<sup>79</sup>Hadi Susanto, Wawancara, Bondowoso, 20 Desember 2020.

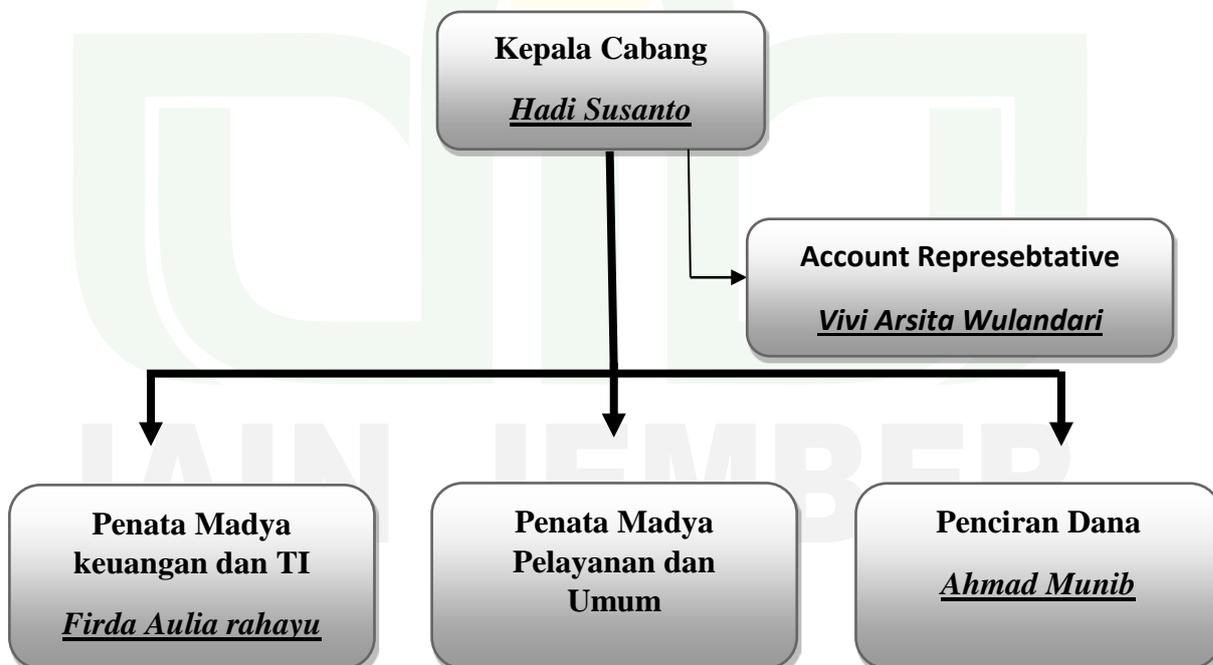
<sup>80</sup>Sumber Data. Staf Kabid SDM.

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bentuk atau bagan pengelompokan pekerjaan yang pembagiannya disesuaikan dengan tingkat jabatan masing-masing yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, dilihat dari wilayah kerjanya yang begitu luas, maka perusahaan tersebut mempunyai bidang-bidang tugas yang sudah di persiapkan dengan jelas dan tertata rapi, dibagi sesuai kemampuan dan skill masing masing individu untuk mencapai sebuah tujuan organisasi.

Adapun struktur dan tugas tupoksi organisasi pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jember dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel: 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: Wawancara

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah:

a. Kepala Kantor Cabang

Tugas dari kepala kantor cabang adalah mengarahkan, mengevaluasi, dan sebagai nahkoda dalam operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dari kantor wilayah, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal sesuai standart yang berlaku di perusahaan.

Tanggung jawab dari kepala kantor cabang

- 1) Menyusun dan memantau implementasi rencana kerja dan anggaran tahunan cabang
- 2) Mengendalikan kegiatan pengembangan formal dan informal selaras dengan kebijakan kanwil, guna memastikan tercapainya target pemasaran
- 3) Memantau kegiatan pengolahan peserta di cabang guna memastikan tercapainya target peningkatan iuran
- 4) Mengarahkan dan memantau penyelenggaraan program, manfaat, dan kegiatan pelayanan, guna tercapainya kepuasan pelanggan
- 5) Memastikan tersedianya dukungan teknologi informasi bagi kegiatan operasional, agar terciptanya kelancaran dan efektifitas pekerja
- 6) Memantau dan mengevaluasi pengelolaan keuangan untuk menjaga efisiensi penggunaan dana

- 7) Mengendalikan pengelolaan SDM di kantor cabang, untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban pegawai dan untuk menjaga kapabilitas SDM

b. Penata Madya Pelayanan dan Umum (PMPU)

- 1) Melayani peserta yang datang khususnya untuk pencairan dana jaminan
- 2) Memberikan pelayanan prima, senyum, sapa kepada peserta
- 3) Bertugas sebagai customer service officer (CSO)
- 4) Sebagai klarifikator jaminan.
- 5) Menetapkan pembayaran klaim jaminan.
- 6) Melakukan kegiatan penyediaan barang dan jasa, sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu

- 7) Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana

- 8) Melakukan kegiatan pengelolaan arsip

- 9) Melakukan kegiatan pengelolaan aset

c. Penata Madya Pemasaran Keuangan dan Teknologi Informasi (PMKTI)

- 1) Membantu kepala cabang perintis untuk mencapai target kepesertaan, target iuran dan target lainnya.

- 2) Menagihkan utang-piutang perusahaan

- 3) Mempersiapkan inovasi-inovasi terbaru untuk meningkatkan kepesertaan

- 4) Membina hubungan kerjasama dengan pemerintah setempat

- 5) Menyosialisasikan program-program jaminan BPJS Ketenagakerjaan
- 6) Melakukan pencatatan keuangan
- 7) Menyelesaikan pembayaran klaim peserta
- 8) Melaporkan kondisi keuangan ke kantor cabang induk
- 9) Mengontrol pengeluaran/anggaran
- 10) Melakukan maintenance hardware dan software
- 11) Melakukan pengelolaan dan pengamanan database
  - a) Menyelesaikan permasalahan terkait *hardware, software dan database.*

## 5. Cara Mendaftar Sebagai Peserta

- a. Mempunyai NIK
- b. Mengisi formulir F1 BPU untuk pendaftaran
- c. Menghubungi:
  - 1) Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat
  - 2) Wadah
  - 3) Mitra/payment point yang bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Pembayaran iuran dapat dilakukan oleh peserta sendiri atau melalui wadah mitra/payment poin selama 1 bulan/3 bulan/6 bulan/ 1 tahunsekaligus.<sup>81</sup>

<sup>81</sup>Sumber Data, Brosur Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah.

## 6. Estimasi Upah Dan Iuran

Dasar penghasilan penetapan manfaat minimal 1 juta dengan iuran sebagai berikut:

<b>Program BPJS Ketenagakerjaan untuk pekerja bukan penerima upah</b>	<b>Nilai iuran</b>
Jaminan kecelakaan kerja	1% berdasarkan nominal upah
Jaminan kecelakaan kerja	Rp. 16.800,-
Jaminan hari Tua	2% berdasarkan nominal upah

Sumber Data: Brosur Program BPU

## 7. Program Jaminan Pensiunan

Jaminan pensiunan adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peseta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pesiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peseta yang meninggal dunia.

Peserta jaminan pensiunan adalah pekerja yang terdaftar dan telah membayar iuran. Peserta merupakan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara, yaitu peserta penerima upah yang terdiri dari:

1. Perkerja pada perusahaan
2. Pekerja pada orang perseseorangan

Selain itu, pemberikerja juga dapat mengikuti program jaminan pensiunan sesuai dengan penahapan kepesertaan. Pekerja yang didaftarkan oleh pemberi kerja mempunyai usia paling banyak 1 (satu) bulan sebelum memasuki usia pensiunan. Usia pensiunan untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai satu Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 (satu) tahun untuk setiap tiga tahun berikutnya sampai mencapai usia pensiunan 65 tahun.<sup>82</sup>

Apabila pemberi kerja lalai tidak mendaftarkan pekerjanya, pekerja dapat langsung mendaftarkan dirinya kepada BPJS Ketenagakerjaan. Apabila peserta pindah tempat kerja, peserta wajib memberitahukan kepesertaannya kepada pemberi kerja tempat kerja baru dengan menunjukkan kartu BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya pemberi kerja tempat kerja baru meneruskan kepesertaan pekerja.

Iuran program jaminan pensiunan dihitung sebesar 3%, yang terdiri atas 2% iuran pemberi kerja dan 1% iuran pekerja. Upah setiap bulan yang dijadikan dasar perhitungan iuran terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap. Untuk tahun 2015 batas paling tinggi upah yang digunakan sebagai dasar perhitungan ditetapkan sebesar Rp 7 Juta (tujuh juta rupiah).

BPJS Ketenagakerjaan menyesuaikan besaran upah dengan menggunakan faktor penggali sebesar 1 (satu) ditambah tingkat pertumbuhan tahunan produk domestik bruto tahun sebelumnya. Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan menetapkan serta mengumumkan

---

<sup>82</sup><http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 9 Januari 2021 pukul 10:46 AM.

penyesuaian batas upah tertinggi paling lama 1 (satu) bulan setelah lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang statistik (BPS) mengumumkan data produk domestik bruto.

- a. Mekanisme pembayaran iuran mengikuti program paket.
- b. Pemberi kerja wajib membayar iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya.
- c. Pemberi kerja yang tidak memenuhi ketentuan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% setiap bulan keterlambatan.<sup>83</sup>

#### 1) Manfaat Program Pensiun

- a) Manfaat Pensiun Hari Tua (MPHT). Berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi masa iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia.
- b) Manfaat Pensiun Cacat (MPC). Berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan *densityrate* minimal 80%) yang mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan tidak dapat bekerja kembali atau akibat penyakit sampai meninggal dunia. Manfaat pensiunan cacat ini diberikan sampai dengan meninggal dunia atau peserta bekerja kembali;
- c) Manfaat Pensiun Janda/Duda (MPJD). Berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris

<sup>83</sup> <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 9 januari 2021 pukul 10:46 AM.

(terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan) sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi, dengan kondisi peserta meninggal dunia bila masa iuran kurang dari 15 tahun, dimana masa iuran yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal 1 tahun kepesertaan dan *desity rate* 80% atau meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT.

d) Manfaat Pensiun Anak (MPA). Berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli peserta (maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun) sampai dengan usia anak mencapai 23 tahun, atau bekerja, dan atau menikah dengan kondisi peserta ;

1. Meninggal dunia sebelum masa usia pensiun bila masa iuran kurang dari 15 Tahun, masa iuran yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi *density rate* 80% dan tidak memiliki ahli waris janda/duda, atau.
2. Meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT dan tidak memiliki ahli waris janda/duda, atau
3. Janda/duda yang memperoleh manfaat pensiun MPHT meninggal dunia.

e) Manfaat Pensiun Orang Tua (MPOT). Manfaat yang diberikan kepada orang tua (bapak/ibu) yang menjadi ahli waris peserta

lajang, bila masa iur peserta lajang kurang dari 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi *density rate* 80%.

f) Manfaat Lum sum. Peserta tidak berhak atas manfaat pensiun bulanan, akan tetapi berhak mendapatkan mafaat berupa akumulasi iurannya ditambah hasil pengembangannya aabila:

1. Peserta memasuki usia pensiun dan tidak memenuhi masa iur minimum 15 Tahun.<sup>84</sup>
2. Mengalami cacat total tetap dan tidak memenuhi kejadian cacat setelah minimal 1 bulan menjadi peserta dan minimal *density rate* 80%.
3. Peseta meninggal dunia dan tidak memenuhi masa kepesertaan minimal 1 tahun menjadi peserta dan minimal *density rate* 80%

g) Manfaat pensiun diberikan berupa manfaat pasti yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk 1 (satu) tahun pertama, manfaat pensiun dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun, dan
2. Untuk setiap 1 tahun selanjutnya, manfaat pensiun dihitung sebesar manfaat pensiun sebelumnya dikalikan dengan faktor indeksasi.

Manfaat pensiun adalah 1 % dikali masa iuran dibagi 12` (dua belas) bulan dikali rata-rata upah tahunan tertimbang selama masa iur

<sup>84</sup><http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 9 januari 2021 pukul 11:30 AM.

dibagi 12. Pembayaran manfaat pensiun dibayarkan untuk pertama kali setelah dokumen pendukung secara lengkap dan pembayaraa manfaat pensiun bulan berikutnya setiap tanggal 1 bulan berjalan dan apabila tanggal 1 jatuh pada hari libur, pembayaran dilaksanakan pada hari kerja berikutnya.

Dalam dal peserta telah memasuki usia pensiun tetapi yang bersangkutan dibekerjakan, peserta dapat memilih untuk menerima manfaat pensiun pada saat mencapai usia pensiun atau pada saat berhenti bekerja denganketentuan paling lama 3 (tiga) tahun setelah usia pensiun. Penerima manfaat pensiun adalah peserta atau ahali waris peserta yang berhak menerima manfaat pensiun.

#### **8. Letak Geografis BPJS Ketenagakerjaan**

Nama Asuransi : BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Alamat : jalan Mastrip No.36 H-1 Ruko TDC, Nangkaan Timur,  
Nangkaan, Kec, Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur.

Ranting : 3.60

Kode Pos : 68215

#### **B. Penyajian Data dan Analisis Data**

Bagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendukung penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data–data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah adalah:

## **1. Strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso**

Komunikasi merupakan bagian penting dalam setiap gerak kehidupan manusia sebagai individu, kelompok atau organisasi, khususnya bagi organisasi atau institusi yang mempunyai program-program untuk memajukan organisasi atau institusi itu sendiri maupun untuk kepentingan masyarakat pada umumnya.

Komunikasi telah menjadi bagian strategis yang perlu dicantumkan dalam setiap perencanaan pembangunan yang bersifat partisipatif. Ketidakpercayaan, penolakan dan kebuntuan relasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam memperbincangkan program pembangunan kesejahteraan masyarakat dapat difasilitasi keberadaan komunikasi sebagai aktivitas yang menjembatani interaksi diantara keduanya.

Sedangkan sosialisasi merupakan sarana terpenting untuk menyalurkan komunikasi aktif agar maksimal. Komunikasi tanpa strategi, ibarat orang berjalan tanpa mengetahui seluk beluk jalan yang dilalui. Sebaliknya, komunikasi yang dilakukan dengan strategi yang relevan ibarat orang berjalan dengan mengetahui betul peta jalan dan rambu lalu lintas yang dilaluinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa strategi sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan cabang Bondowos dalam menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun, sebagai berikut :

Dalam menentukan target audiens BPJS Ketenagakerjaan, langkah yang dilakukan adalah dengan mempelajari dan memperhatikan kondisi pasar serta persaingan industri asuransi secara global serta keinginan pasar terhadap asuransi yang mereka butuhkan. Namun, pada dasarnya BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu program pemerintah dalam memberikan jaminan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, sesuai dengan pernyataan Firda Auli Rahayu sebagai Penata Madya Pemasaran Keuangan dan Teknologi Informasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.

“Seperti yang telah dijelaskan dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, bahwa Jaminan Sosial adalah program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia, khususnya pekerja. Jadi, seluruh pekerja di Indonesia harus dan wajib terdaftar dalam program BPJS Ketenagakerjaan.”<sup>85</sup>

Hal ini pun ditambahkan dengan pernyataan dari Bapak Hadi Susanto selaku Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.

“Program BPJS Ketenagakerjaan bukan asuransi tetapi jaminan sosial. Jaminan sosial itu adalah hak seluruh warga negara khususnya ke masyarakat pekerja, seperti yang telah dijelaskan di UUD 1945 alinea ke 4. Karena hak ini, pekerja pasti mau, karena kontribusi pembayaran iuran pekerja kecil yang besar adalah perusahaan. Makanya diangkat ini haknya karena pengeluaran biaya atau pembayaran iurannya lebih dominan perusahaan. Dan perusahaanpun tidak boleh menolak karena ini perintah UU. Jadi, program ini adalah hak pekerja dan kewajiban pemburu kerja.”<sup>86</sup>

<sup>85</sup> Firda Aulia Rahayu (28) Tahun, Penata Madya Keuangan dan Teknologi Informasi, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>86</sup> Hadi Susanto (35) Tahun, Ketua cabaang BPJS Bondowos, *Wawancara*, Bondowos, 5 januari 2020.

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjadi sasaran strategi sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menjelaskan program jaminan pensiun adalah perusahaan (pengusaha dan pekerja penerima upah) yang berada dikawasan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.

Pekerja yang akan mendaftarkan dirinya ke BPJS Ketenagakerjaan sebenarnya tidak memiliki batasan umur karena BPJS Ketenagakerjaan akan mengcover semua pekerja. Namun, dalam hal ini penulis menyimpulkan segmentasi usia berdasarkan rata-rata masa pensiun pekerja, sebagai berikut:

- a. Usia : 18 – 56 tahun
- b. Kategori : Pengusaha dan Pekerja
- c. Golongan : Semua Golongan
- d. Pekerjaan : Formal atau Informal
- e. Jenis Kelamin : Pria dan Wanita

Dalam strategi komunikasi, ada kategori komunikasi tatap muka, dikatakan komunikasi tatap muka karena ketika komunikasi berlangsung, komunikator dan komunikan saling berhadapan sambil saling melihat. Dalam situasi komunikasi seperti ini komunikator dapat melihat dan mengkaji diri si komunikan secara langsung. Karena itu, komunikasi tatap muka sering kali disebut juga komunikasi langsung (*direct communication*). Komunikator dapat mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga. Tanggapan/respon komunikan itu tersalurkan langsung

kepada komunikator. Oleh sebab itu pula sering dikatakan bahwa dalam komunikasi tatap muka, arus balik atau umpan balik (*feedback*) terjadi secara langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan kepadanya.<sup>87</sup>

Maka bentuk manifestasi dari teori di atas BPJS Ketenagakerjaan menyosialisasikan program jaminan pensiun kepada perusahaan yang dalam hal ini direpresentasikan sebagai komunikan dari seorang pekerja yang memiliki keahlian dalam mengelolah data perusahaan dan nantinya pekerja tersebut yang akan menyampaikan ke pekerja yang ada di perusahaannya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bagus Dewa Pradana, selaku Penata Madya Umum dan Pelayanan.

“Yang hadir itu orang yang berkompeten memanage data perusahaan, jadi dia bisa mengerti maksud dan tujuan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun ini.”<sup>88</sup>

Khusus untuk program jaminan pensiun, saat ini yang wajib mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan adalah Perusahaan skala besar dan menengah, yang omset pertahunnya kurang lebih lima ratus juta rupiah. Sebagaimana yang diungkapkan bapak Bagus Dewa Pradana, bahwa:

“Perusahaan yang wajib mendaftar program jaminan pensiun adalah perusahaan yang skala besar dan menengah. Sedangkan skala kecil dan mikro tidak wajib tapi boleh mengikuti program jaminan pensiun dengan syarat bahwa mereka harus

<sup>87</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h, 23

<sup>88</sup> Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

mempertimbangkan bisa membayar kontinuitas pembayaran yang bisa bertahan selama 15 tahun.”<sup>89</sup>

Pernyataan di atas selaras dengan pendapat Syukron salah seorang nasabah dari BPJS Cabang Bondowos :

“saya sebagai manager perusahaan mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah, harapannya agar karyawan-karyawan yang bekerja kelak bisa mengklaim dana JHT untuk dijadikan usaha atau kebutuhan lainnya.”<sup>90</sup>

Berdasarkan pendapat penjelasan di atas merupakan salah satu aspirasi dari nasabah untuk ikut serta mendaftarkan dirinya di kantor BPJS Cabang Bondowoso. Adanya antusias yang tinggi dibuktikan dengan data rekapitulasi peserta di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Saat ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso, khususnya untuk program jaminan pensiun memiliki jumlah kepesertaan tenaga kerja sebanyak 5.396 pekerja, sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso, bapak Hadi Susanto:

“Sampai saat ini, sudah ada 36 Perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dari 200 Perusahaan skala atas dan menengah yang ada di kota Bondowoso. Dengan jumlah Peserta aktif khususnya jaminan pensiun sebanyak 5.396 tenaga kerja.”<sup>91</sup>

Berdasarkan pernyataan Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso, menunjukkan bahwa dalam usaha menyosialisasikan program jaminan pensiun, langkah awal mengenal audiens/menentukan target

<sup>89</sup>Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>90</sup>Nasabah (34) tahun, *wawancara*, Bondowoso, 2 juli 2021

<sup>91</sup>Hadi Susanto (35) Tahun, Ketua cabaang BPJS Bondowos, *Wawancara*, Bondowos, 5 januari 2020.

audiens telah dilaksanakan sebaik-baiknya meskipun hasilnya perlu ditingkatkan lagi.

Dalam teori strategi komunikasi hal pokok yaitu harus mengenal audien atau target dari khalayak. Langkah pertama bagi komunikator dalam usaha menciptakan komunikasi yang efektif adalah dengan mengenal khalayaknya. Mengingat dalam proses komunikasi, khalayak itu sama sekali tidak pasif, melainkan aktif, sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling hubungan tetapi juga saling memengaruhi.

Dalam hal ini Schoenfeld mengemukakan klasifikasi khalayak sebagai berikut:<sup>92</sup>

- a. Innovator atau menemui ide, yaitu orang-orang yang kaya akan ide baru dan karenanya mudah atau tukar menerima ide baru orang lain.
- b. Early Adopters atau orang-orang yang cepat bersedia untuk mencoba apa yang dianjurkan kepadanya.
- c. Early Majority atau kelompok orang-orang yang mudah menerima ide-ide baru asal saja sudah diterima oleh orang banyak.
- d. Majority kelompok dalam jumlah terbanyak yang menerima atau menolak ide baru, terbatas pada suatu daerah.
- e. Non Adopters atau orang-orang yang tidak suka menerima ide baru dan mengatakan perubahan-perubahan atas pendapatnya yang semula.

---

<sup>92</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, h. 60-78

Maka dalam merumuskan strategi komunikasi selain di perlukan perumusan yang jelas, juga harus memperhatikan kondisi dan situasi khalayak (komunikasikan).

Setelah mengenal khalayak, maka langkah selanjutnya menyusun strategi yang akan di sampaikan kepada khalayak. Adapun materi yang disiapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun adalah Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Menteri Tenaga Kerja (PMTK), Undang-undang BPJS Ketenagakerjaan, materi yang berhubungan dengan program jaminan pensiun baik itu dari segi keuntungan dan manfaat yang akan diperoleh ketika menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan, Tata cara Pendaftaran, dan sanksi apabila ada perusahaan yang tidak mendaftarkan pekerjanya ke BPJS Ketenagakerjaan. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bagus Dewa Pradana:

“Persiapannya dengan menyiapkan bahan sosialisasi seperti Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Menteri Tenaga Kerja (PMTK), serta materi lain yang akan disajikan dalam sosialisasi.”<sup>93</sup>

Berdasarkan pernyataan Bapak Bagus Dewa Pradana bahwa, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun telah menyiapkan materi-materi yang akan disampaikan dalam sosialisasi dengan baik.

---

<sup>93</sup>Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowos, 4 Januari 2020.

Pernyataan di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Hendra selaku nasabah yang mendaftar di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso sebagai berikut:

“benar mbk, selama saya mengikuti acara sosialisasi klaim pencairan ataupun program kerja dari BPJS Bondoso, cukup detail dan bisa memudahkan kami dalam melakukan klaim pencairan dana, sebab kami sudah faham karena informasi sosialisasinya.”<sup>94</sup>

BPJS Ketenagakerjaan memengaruhi khalayaknya dengan cara menyosialisasikan program jaminan pensiun ke pekerja secara langsung, rutin dan berulang-ulang. Melalui metode ini khalayak akan lebih mengetahui dan paham tentang program jaminan pensiun. Sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Bagus Dewa Pradana, bahwa:

“BPJS Ketenagakerjaan menyosialisasikan program jaminan pensiun secara rutin, sejak diterbitkannya Peraturan Pemerintah tentang Program Jaminan Pensiun. Dalam sebulan sekitar 5 hingga 6 kali.”<sup>95</sup>

Selain menyosialisasikan secara rutin dan berulang-ulang ke pekerja, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso juga menyajikan materi sosialisasi secara singkat, padat, jelas dan menarik agar peserta sosialisasi dapat mengerti dengan mudah tentang program jaminan pensiun yang ada ditubuh BPJS Ketenagakerjaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bagus Dewa Pradana.

“... Pihak BPJS Ketenagakerjaan menyajikan materi secara singkat, padat dan jelas agar calon peserta mengerti apa itu program jaminan pensiun sebelum sosialisasi dimulai. Jadi

<sup>94</sup> Nasabah (32) tahun, *wawancara*, Bondowoso, 2 juli 2021

<sup>95</sup> Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowoso, 4 januari 2020.

dengan melihat materi saja mereka sudah paham tujuan dan arahnya mau kemana.”<sup>96</sup>

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun kepada pekerja yakni dengan berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bagus Dewa Pradana.

“BPJS Ketenagakerjaan berkoordinasi dengan dinas terkait yakni Dinas Sosial dan Tenaga Kerja”<sup>97</sup>

Begitupun menurut ibu halimah selaku ASN dari dinas sosial, berikut pernyataanya /;

“benar, upaya kerjasama yang dijalin oleh BPJS Ketenagakerjaan dengan Dinas Sosial sudah lama dilakukan, tak lain sebagai bentuk kepedulian lembaga negara kepada rakyat.”<sup>98</sup>

Hal ini pun ditambahkan dengan pernyataan dari ibu Firda Aulia Rahayu.

“Dalam menyosialisasikan program ini kita juga bekerjasama dengan pemerintah setempat. Karena tujuan utama dibentuknya BPJS Ketenagakerjaan KCP agar bisa lebih dekat dengan pemerintah setempat, sehingga lebih mudah menyampaikan program-program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat pekerja.”<sup>99</sup>

Jadi, dapat disimpulkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program-programnya khususnya jaminan pensiun selain menyosialisasikan secara rutin, juga berkoordinasi

<sup>96</sup>Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>97</sup>Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, Penata Madya Pelayanan dan Umum, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>98</sup> Pegawai Dinas Sosial (29) tahun, *Wawancara*, Bondowoso, 2 Juli 2021

<sup>99</sup>Firda Aulia Rahayu (28) Tahun, Penata Madya Keuangan dan Teknologi Informasi, *Wawancara*, Bondowos, 4 januari 2020.

dengan dinas terkait dan pemerintah setempat agar lebih mudah dalam menyampaikan program BPJS Ketenagakerjaan ke masyarakat pekerja di Bondowoso.

BPJS ketenagakerjaan Bondowoso juga memaksimalkan portal media sebagai strategi sosialisasi. Komunikasi bermedia (mediated communication) adalah komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya, dan/atau banyak jumlahnya.

Komunikasi bermedia disebut juga komunikasi tak langsung (*indirect communication*)<sup>100</sup> dan sebagai konsekuensinya arus balik pun tidak terjadi pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator tidak mengetahui tanggapan komunikan pada saat ia berkomunikasi. Oleh sebab itu, dalam melancarkan komunikasi dengan menggunakan media, komunikator harus lebih matang dalam perencanaan dan persiapannya sehingga ia merasa pasti bahwa komunikasinya itu akan berhasil.

Komunikasi bermedia adalah komunikasi dimana proses penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan *cyberspace*/ruang maya yang bersifat interaktif. Kelebihan dari komunikasi bermedia yakni lebih efisien karena melalui media seperti telepon maka komunikasi dapat dilakukan kapan saja dengan waktu yang tidak terbatas. Sampai saat ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso masih bergantung pada media yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan

---

<sup>100</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, h. 10.

Pusat untuk menginformasikan atau menyosialisasikan program-program BPJS Ketenagakerjaan ke masyarakat pekerja di Bondowoso. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Vivi Arsita Wulandari selaku bagian Account Representative:

“Untuk saat ini, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso belum menggunakan media lokal. Tapi BPJS Ketenagakerjaan Pusat sudah mempromosikan/mengiklankan program jaminan pensiun di beberapa televisi swasta.”<sup>101</sup>

Hal senada juga di dibenarkan oleh Bapak Hosen selaku pserta atau nasabah yang mendaftarkan dirinya di BPJS Cabang Bondowoso, berikut penjelasannya ;

“Selama saya bingung terkait pencairan dana, biasanya saya bertanya langsung ke pegawainya. Tidak ada infrmasi yang menganjurkan saya untuk mengakses informasi lewad media.”<sup>102</sup>

Secara khusus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso belum menggunakan media lokal seperti televisi dan radio yang ada di Bondowoso untuk mempromosikan program-program BPJS Ketenagakerjaan khususnya jaminan pensiun pada masyarakat pekerja yang ada di Bondowoso. Tetapi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso menyosialisasikan program jaminannya secara langsung (komunikasi tatap muka) kepada masyarakat pekerja yang ada di Kota Bondowoso.

---

<sup>101</sup>Vivi Arsita Wulandari (32) Tahun, *Account Representative*, Wawancara, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>102</sup> Nasabah (36) tahun, *wawancara*, Bondowoso, 3 juli 2021

## 2. Hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun

Hambatan adalah rintangan atau kendala yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun. Terkait dengan upaya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun kepada pekerja, beberapa hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

Pekerja yang hadir dalam sosialisasi yang diadakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun adalah pekerja yang bukan bertugas mengelola data perusahaan, melainkan seorang pekerja yang mewakili perusahaan tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Hadi Susanto.

“...yang hadir dalam sosialisasi bukan orang yang manage tentang data perusahaan, melainkan pekerja sebagai perwakilan. Karena jika yang hadir bukan orang yang kompeten untuk mengelola data perusahaan itu kan tidak tau arahnya kemana”<sup>103</sup>

Jadi, karena hal tersebut masih banyak perusahaan belum mendaftarkan pekerjanya ke program jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan.

Kendala lain yang dialami oleh BPJS Cabang Bondowoso berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara garis besar terdiri dari 2 unsur, masalah di internal dan juga eksternal. Masalah internal adalah *supporting system* yang dijadikan sarana kurang maksimal

<sup>103</sup>Hadi Susanto (35) Tahun, Ketua cabang BPJS Bondowos, *Wawancara*, Bondowos, 5 januari 2020.

sesuai secara proporsional, sedangkan masalah eksternal terletak pada nasabah ataupun peserta yang miskomunikasi atau tidak tepat sasaran.

Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Vivi Arsita Wulandari:

“jadi Mbak, kendala itu juga datang dari internal kelembagaan. Seperti minimnya pengurus di cabang kami. Kami hanya memiliki 5 orang anggota secara struktur, dan disetiap bidang tidak memiliki strktur tersendiri secara hierarki. Berbeda dengan jember mbk, kalau djember setiap strukur di bawah ketua cabang memiliki struktur tersendiri, seperti Kabid kepesertaan, pelayanan, umum dan keuangan, dan dibawahnya memiliki anggota khusus. Jadi minimnya pengurus secara tidak langsung menjadi kendala tersendiri. Itu masalah internal, jika masalah eksternal biasanya terletak pada pelayanan yang kurang terserap engan baik oleh nasabah.”<sup>104</sup>

Informasi senada juga peneliti temukan dari informan Firda Aulia

Wulandari yang mengafirmasi penjelasan di atas:

“benar mbk apa yang dikatakan oleh ibu Vivi, jadi dalam strategi komunikasi untuk menyampaikan susunan pesan kepada nasabah tidak tepat sasaran, sebab peserta yang hadir tidaklah kompeten. Bisa faktor usia atau delegasi dari perusahaan yang mendaftarkan tidak kurang begitu memperhatikan sebab terkesan formalitas hanya memenuhi syarat menghadiri undangan sosialisasi saja. Faktor lain dalam metode yang digunakan dalam menyampaikan paa kegiatan bulan terkendala oleh waktu, kami bingung menyesuaikan waktu kosong dari semua nasabah sehingga pada saat acara tidak semua peserta hadir mengikuti acara itu. Dan yang terakhir informasi lewat media masa maupun cetak berskala lokal tidak kami jalankan. Kamin hanya mengintegrasikan semua informasi pada website resmi pemerintah BPJS Ketenagakerjaan.go.id yang diketahui oleh smean. Namun bagi mereka yang kurang update dalam IT pasti tidak mengerti prosedur klaim pencairan dan fungsi serta manfaat dari jaminan pensiunan.”<sup>105</sup>

<sup>104</sup>Vivi Arsita Wulandari (32) Tahun, *Account Representative*, Wawancara, Bondowos, 4 januari 2020.

<sup>105</sup>Firda Aulia Rahayu (28) Tahun, *Penata Madya Keuangan dan Teknologi Informasi*, Wawancara, Bondowos, 4 januari 2020.

Begitupun apa yang disampaikan oleh Bapak Syukron sebagai manager perusahaan yang mendaftarkan pegawainya di BPJS Bondowoso:

“terkadang waktu yang ditetapkan untuk sosialisasi program kerja bentrok dengan management di perusahaan kami, jadi biasanya kami tidak hadir jika bentrok atau mewakili kepada pegawai kami.”<sup>106</sup>

Berdasarkan dari penjelasan di atas bahwasanya kendala dalam menyampaikan sosialisasi secara umum di lembaga BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso lumayan kompleks. mulai dari minimnya struktur pengurus, tidak kompetennya peserta nasabah, waktu kegiatan sosialisasi yang tidak bisa disesuaikan dengan jam kosong para nasabah, hingga tidak adanya penyaluran informasi lewat media lokal baik cetak maupun online juga menjadi penghambat bagi nasabah atau peserta yang terdaftar untuk melakukan klaim pencairan dana pensiunan.

### **C. Pembahasan Temuan**

#### **1. Strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso**

Berdasarkan data wawancara yang dikumpulkan dari semua informan di atas dan juga analisa dari peneliti bahwa temuan yang didapatkan terkait strategi sosialisasi Jaminan Pensiunan di BPJS Cabang Bondowoso dapat di deskripsikan sebagai berikut:

##### **a. Menentukan audiens sasaran**

Langkah awal bagi komunikator dalam berkomunikasi adalah mengenal khalayak. Melalui pengenalan atau mengetahui karakteristik

<sup>106</sup> Nasabah (35) tahun, wawancara, Bondowoso, 2 juli 2021

dari khalayaknya berarti suatu peluang bagi komunikator untuk mencapai keberhasilan komunikasi. Seorang komunikator terlebih dahulu mengenal khalayaknya agar memudahkan untuk proses selanjutnya.

Mengingat dalam proses komunikasi, khalayak itu sama sekali tidak pasif, melainkan aktif, sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling hubungan tetapi juga saling memengaruhi.

Dalam hal ini Schoenfeld mengemukakan klasifikasi khalayak sebagai berikut: <sup>107</sup>

- 1) Innovator atau menemui ide, yaitu orang-orang yang kaya akan ide baru dan karenanya mudah atau tukar menerima ide baru orang lain.
- 2) Early Adopters atau orang-orang yang cepat bersedia untuk mencoba apa yang dianjurkan kepadanya.
- 3) Early Majority atau kelompok orang-orang yang mudah menerima ide-ide baru asal saja sudah diterima oleh orang banyak.
- 4) Majority kelompok dalam jumlah terbanyak yang menerima atau menolak ide baru, terbatas pada suatu daerah.
- 5) Non Adopters atau orang-orang yang tidak suka menerima ide baru dan mengatakan perubahan-perubahan atas pendapatnya yang semula.

---

<sup>107</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, h. 60-78

Maka dalam merumuskan strategi komunikasi selain di perlukan perumusan yang jelas, juga harus memperhatikan kondisi dan situasi khalayak (komunikan).

b. Menyusun Pesan

Setelah menentukan audiensnya, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam memengaruhi komunikan dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Perhatian adalah pengamatan terpusat, karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian. Oleh karena itu, awal dari suatu efektifitas dalam komunikasi ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Maka dari itu, materi pesan disusun secara padat, menarik, ringkas dan jelas agar komunikan dapat mengerti maksud dari pesan yang akan disampaikan.

Agar komunikasi dapat berjalan secara efektif, komunikator perlu memahami sifat-sifat komunikasi dan pesan, guna dapat menentukan jenis media yang akan diambil dan teknik komunikasi yang akan ditetapkan. Karena berhasil tidaknya suatu kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Ada empat tujuan dalam strategi komunikasi menurut Anwar Arifin, sebagai berikut: (1) To Secure Understanding yaitu untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi. (2) To Establish Acceptance, yaitu bagaimana cara penerimaan itu harus dibina dengan baik. (3) To

Motivate Action yaitu penggiatan untuk memotivasinya, dan (4) To Goals Which Communicator Sought To Achieve yaitu bagaimana mencapai tujuan yang hendak di capai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.<sup>108</sup>

c. Menetapkan Metode

Selain dua hal diatas, metode penyampaian pesan kepada komunikan juga sangat berpengaruh pada strategi komunikasi baik dari segi pelaksanaan maupun segi bentuk dan maksud pesan. Komunikator membuat materi pesan secara menarik agar dapat menimbulkan minat atau perhatian dari komunikan, namun jika metode penyampaian pesan yang digunakan oleh komunikator tidak tepat, maka pesan tersebut tidak akan sampai ke komunikan sesuai dengan tujuan dilaksanakannya aktivitas komunikasi. Maka dari itu, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam penyampaian pesan kepada komunikan menggunakan komunikasi tatap muka (komunikasi langsung).

d. Penggunaan Media

Komunikasi bermedia (mediated communication) adalah komunikasi yang menggunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya, dan/atau banyak jumlahnya. Komunikasi bermedia disebut juga komunikasi tak langsung (indirect communication) dan sebagai konsekuensinya arus

---

<sup>108</sup> Onong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Cet. XXI; Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2007), h. 32.

balik pun tidak terjadi pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator tidak mengetahui tanggapan komunikan pada saat ia berkomunikasi. Oleh sebab itu, dalam melancarkan komunikasi dengan menggunakan media, komunikator harus lebih matang dalam perencanaan dan persiapannya sehingga ia merasa pasti bahwa komunikasinya itu akan berhasil.<sup>109</sup>

Komunikasi bermedia adalah komunikasi dimana proses penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan cyberspace/ruang maya yang bersifat interaktif. Kelebihan dari komunikasi bermedia yakni lebih efisien karena melalui media seperti telepon maka komunikasi dapat dilakukan kapan saja dengan waktu yang tidak terbatas.

Penggunaan media sebagai alat penyalur ide dalam rangka merebut pengaruh khalayak adalah suatu hal yang merupakan keharusan, sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar. BPJS Ketenagakerjaan dalam menyosialisasikan program-programnya khususnya program jaminan pensiun menggunakan media elektronik yakni televisi untuk mempromosikan mengiklankan program-program BPJS Ketenagakerjaan. Ada beberapa stasiun televisi swasta yang mengiklankan tentang program-program BPJS Ketenagakerjaan khususnya program jaminan pensiun.

---

<sup>109</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, h. 10.

## **2. Hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun**

Berdasarkan data wawancara yang dikumpulkan dari semua informan di atas dan juga analisa dari peneliti bahwa hambatan dalam sosialisasi Jaminan Pensiunan di BPJS Cabang Bondowoso yang ditemukan oleh peneliti dapat di deskripsikan sebagai berikut:

### **a. Menentukan Audiens Sasaran**

Perusahaan yang berada di Kota Bondowoso masih banyak yang belum sadar akan pentingnya manfaat dari program jaminan pensiun yang ada ditubuh BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja, sehingga masih banyak perusahaan yang belum mendaftarkan pekerjanya ke BPJS Ketenagakerjaan khususnya program jaminan pensiun.

### **b. Menyusun Pesan**

Pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam hal penyusun pesan sebenarnya telah menjalankan dengan baik materi yang akan digunakan untuk sosialisasi. Namun, hambatan yang terjadi adalah seringkali materi yang telah dipersiapkan dengan baik ditempat sosialisasi menjadi tidak tepat sasaran dikarenakan peserta sosialisasi yang hadir tidak sesuai yang diharapkan yaitu para pengelola data perusahaan. Akibatnya, yang hadir adalah mereka yang kurang member respon yang baik dan kurang memahami materi sosialisasi.

c. Menetapkan Metode

Metode penyampaian pesan yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso selama ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan pihak lainnya yaitu Dinas terkait. Selama ini sosialisasi dilakukan selama 5 hingga 6 kali dalam sebulan dengan memberikan materi secara singkat, padat dan jelas. Hanya saja yang menjadi hambatan adalah kesesuaian waktu/jadwal antara BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dan Dinas terkait.

d. Kurangnya Penggunaan media

Media sebagai penyalur ide kepada khalayak juga merupakan bagian terpenting dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun yang ada ditubuh BPJS Ketenagakerjaan. Kurangnya penggunaan media akan berdampak pada pencapaian target kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso menyosialisasikan program jaminan pensiun ke pekerja tidak menggunakan media lokal, baik media cetak atau elektronik yang ada di Bondowoso.

Dalam hal ini, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso hanya mengikut kepada BPJS Ketenagakerjaan Pusat yang telah mengiklankan program jaminan pensiun di beberapa televisi swasta. Hal tersebut disebabkan karena dana anggaran yang terbatas di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso. Hal inilah yang merupakan

hambatan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun terkait penggunaan media



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun yakni dengan mengenal atau menentukan target audiensnya, menyusun pesan dalam hal ini UU BPJS Ketenagakerjaan, Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Menteri Tenaga Kerja (PMTK), Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan, manfaat program jaminan pensiun, tatacara pendaftaran, sanksi apabila ada perusahaan yang tidak mendaftarkan pekerjanya di program jaminan pensiun, Metode sosialisasi berkoordinasi dengan pemerintah setempat dan dinas sosial dan tenagakerja, dan hal pemanfaatan media masih bergantung pada media yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Pusat.
2. Hambatan yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan Kecamatan Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun yakni dalam menentukan audiens dimana peserta sosialisasi yang hadir bukan pekerja yang bertugas mengolah data perusahaan, dalam menyusun pesan karena bukan yang hadir bukan pekerja yang berkompeten dalam mengolah data perusahaan sehingga materi pesan menjadi tidak tepat sasaran, dalam menetapkan metode dimana kesesuaian waktu/jadwal antara BPJS

Ketenagakerjaan Kecamatan Bondowoso dan Dinas terkait, dan kurangnya penggunaan media lokal.

## **B. Saran**

1. Untuk memaksimalkan pelayanan peserta khususnya menyosialisasikan program jaminan pensiun, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso perlu melakukan penambahan karyawan.
2. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso perlu menggunakan media lokal agar lebih mendekatkan program BPJS Ketenagakerjaan ke masyarakat pekerja setempat.
3. Penguatan hubungan baik antara perusahaan-perusahaan yang ada di Pangkep dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber buku

- Abdur Rahman Irsyadi, “BPJS Ketenagakerjaan”, Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan, 2017, 140.
- Abbas Salim, Asuransi & Manajemen Risiko, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 1.
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 21.
- Anwar Khoirul, *Etika Sosialisasi dalam Islam* Jakarta : Sinar Grafika, 2018), 18
- Aris Sugiarto, Strategi Sosialisasi Program Pertamina Pasti Pas, (Yogyakarta: Univerditas Atma Jaya, 2017)
- Asyadie Zaeni, *Hukum kerja, Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja* ,(Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007). 113,
- Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001) 155
- Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kualitatif* , (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 127.
- Hariri Rohman, skripsi: “Strategi pemasaran dalam persaingan 1 produk yang berbeda produsen (studi kasus; risman piapia dan purpiavita Yogyakarta)” (Yogyakarta : UGM, 2011), 55.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), 292.

- Kiky Aprianto N. E, "Kontruksi Sistem Jamninan Sosial Dalam Perspektif Islam", Dalam *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 8, Nomor 2, 2017, IAIN Purwokerto: Purwokerto, hal. 242.
- Leon Schiffman, *Perilaku Konsumen*, terj. Zoelkifli Kasip (Jakarta: Indeks, 2018)259.
- Maria Candraning Lintang Iarasati , *Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Kemitraan Kepada Publik Eksternal PT. Telkom Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Atmajaya, 2011)
- Moleong J. L, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), 135.
- Morissan, *Periklanan: Komunikasi V Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2010),14.
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009),9.
- Philip Kotler, *Majagement Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2009), 45.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Hal 25
- Robin Stephan, *Prilaku Organisasi* ,(Jakarta: PT. Indeks,2008),256
- Saebani, B. A *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 66.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016) 226

TheoSabirus, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19 (April 2016), 103.

Tim Kordinasi nasional komunikasi public terintegrasi program jamsos ketenagakerjaan, *Prosedur Stadart Operasional Jaminan Sosial Bidang Ketenaga Kerjaan*,(2016), 8.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2018), 44.

wijayaAndika, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018),13.

YusufMuri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2014), 338.

Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada,2008),160.

### **Skripsi**

Kuhasaini Ahmad, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*”, (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

Setyawati Vivi, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*”, (Sripsi, Universitas Lampung, Lampung, 2017).

Nur H. L, “*Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan*”, (Skripsi, Universitas Surabaya, Surabaya, 2016).

Palit. L.T.F, “*Peengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Caban Manado,*” (Skripsi, Politeknik Negeri Manado, Manado, 2016).

### **Sumber Internet**

<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printoutwww.bpjsketenagkerjaan.id> diakses  
s tanggal 23 November 2020 pukul 19:55

[https://tugasmagic.wordpress.com/category/manajemen-strategik/\(25](https://tugasmagic.wordpress.com/category/manajemen-strategik/(25) diakses pada  
23 November 2020 pukul 19:00

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html>. diakses pada  
tanggal 23 november 2020 pukul 19:59

IAIN JEMBER

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sofia Hafzah Balqis  
NIM : 083 143 183  
Prodi / Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institute : Institute Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "Strategi Sosialisasi Dalam Pelayanan Klaim Pencairan Jaminan Pensiun di Bpjs Ketenagakerjaan Bondowoso" adalah hasil dari penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 21 Mei 2021

Saya yang menyatakan,



Sofia Hafzah Balqis

**NIM: 083 143 183**

## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairanjaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan bondowoso	1. Strategi sosialisasi  2. pelayanan frontliner	a. komunikasi  b. kualitas pelayanan (CS dan Satpam)	a. Diri sendiri b. Antar pribadi c. publik  a. kehandalan b. daya tanggap c. empati d. jaminan	1. data primer a. manager b. devisi pelayanan c. nasabah  2. data sekunder a. dokumentasi b. kepustakaan c. internet	1. Pendekatan Kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. 2. Penentuan subjek yaitu Purposive sampling 3. Teknik pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik analisis data: a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan 5. Keabsahan data Triangulasi Sumber.	1. Bagaimana strategi sosialisasi dalam pelayanan klaim pencairan dana Jaminan Pensiun di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bondowoso? 2. Apa hambatan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Bondowoso dalam menyosialisasikan program jaminan pensiun?



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Mataram No. 01 Mangli. Telp (0331) 428104 Fax (0331) 427005 Kode Pos 68136  
website: www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor: B- /In.20/7.a/PP.00.9/12/2020  
Lamp: 1 (satu)  
Hal: **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Di-

**TEMPAT**

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Diberitahukan dengan hormat, mohon berkenan kepada Bapak/ ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Sofia Hafzah Balqis  
NIM : 083143183  
Semester : XIII (Tiga Belas)  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Prodi : Perbankan Syariah  
No. Telpon : 081336777114  
Dosen Pembimbing : Aminatus Zahriyah, M.Si  
NIP : 197404201998031002  
Judul Penelitian : **STRATEGI SOSIALISASI DALAM PELAYANAN KLAIM PENCARIAN JAMINAN PENSUN DI BPJS KETENAGAKERJAAN BONDOWOSO**

Demikian Surat Permohonan Izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Jember, 20 Desember 2020

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



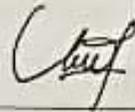
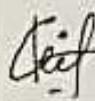
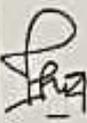
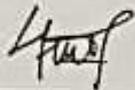
Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 197308301999031002

Tembusan :

1. Rektor sebagai laporan
2. Dekan
3. Arsip

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
DI BPJS KETENAGAKERJAAN BONDOWOSO**

No	Tanggal	Kegiatan	paraf
1	20 desember 2020	Mengantar surat penelitian	
2	2 jaunuari 2021	Mengambil surat balasan ijin penelitian sekaligus wawancara dengan pimpinan BPJS bapak hadi susanto	
3	4 Januari 2021	Wawancara dengan Vivi Arsita Wulandari (32) Tahun, selaku <i>Account Representative</i> .	
		Wawancara dengan Firda Aulia Rahayu (28) Tahun, selaku Penata Madya Keuangan dan Teknologi Informasi,	
		Wawancara dengan Bagus Dewa Pradana (31) Tahun, selaku Penata Madya Pelayanan dan Umum.	
6	5 januari 2021	Wawancara dengan Hadi Susanto (35) Tahun, selaku Ketua cabaang BPJS Bondowoso.	
7	15 Februari 2021	Meminta surat keterangan selesai penelitian	



## DOKUMENTASI



Foto diambil setelah wawancara



Foto diambil setelah wawancara



Foto diambil pada saat wawancara berlangsung



foto diambil pada saat wawancara berlangsung



Foto diambil pada saat wawancara berlangsung



Foto bersama setelah Wawancara Selesai

## BIODATA PENULIS



### Data diri

Nama : Sofia Hafzah Balqis  
NIM :08343183  
Tempat, tanggal lahir :Probolinggo, 02 April 1996  
Alamat : Dusun Tengah Modin  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan :Ekonomi Syariah  
Prodi : Perbankan Syariah

### Riwayat Pendidikan

1. MI Negeri 2 Probolinggo 2008
2. SMP Negeri 2 Maron 2011
3. MA Zainul Hasan 1 Genggong Tahun 2014
4. S1 Institut Agama Islam Negeri Jember Tahun 2021