

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BPJS KETENAGAKERJAAN

Pada bab ini disajikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah terbentuknya perusahaan dan perkembangan perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, tugas dan fungsi BPJS Ketenagakerjaan, tata nilai BPJS Ketenagakerjaan, etos kerja BPJS Ketenagakerjaan, lokasi perusahaan, bidang usaha serta struktur organisasi dengan mendeskripsikan masing-masing jabatan.

2.1 Sejarah perkembangan BPJS Ketenagakerjaan

Sebagaimana sejarah singkat perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022), BPJS Ketenagakerjaan adalah merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan fungsinya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi para tenaga kerja. Secara singkat BPJS Ketenagakerjaan merupakan program yang dibentuk oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial dan ekonomi tertentu serta dalam penyelenggarannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama PT. Jamsostek (Persero) dan terus mengalami proses yang sangat panjang, mulai dari UU No. 33/1947, UU No. 2/1951 tentang Kecelakaan Kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48/1952, PMP No. 8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No. 15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh (YDJS), kemudian diberlakukannya UU No. 14/1969

tentang pokok-pokok tenaga kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Seiring dengan adanya kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, baik dalam bentuk perlindungan maupun penyelenggaraan, tahun 1977 diperolehnya suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 Tahun 1977 tentang pelaksanaan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja atau sering disebut dengan ASTEK, yang mewajibkan setiap pemberi kerja swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Lalu terbit PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu disebut dengan Perum ASTEK.

Lahirnya UU No. 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi para tenaga kerja serta keluarganya, dengan memberikan suatu kepastian untuk berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti atau seluruhnya penghasilan yang hilang akibat risiko sosial.

Pada tahun 2004, pemerintah telah menerbitkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-undang merupakan pelaksanaan amanat amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2 yang berbunyi : “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam

meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Saat itu, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Pada tahun 2011 ditetapkanlah UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Sesuai dengan amanat undangundang tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT. Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai bulan Juli 2015. Sehingga pada tahun 2014 Pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai program jaminan sosial bagi masyarakat sesuai UU Nomor 24 Tahun 2011, Pemerintah mengganti nama Askes yang dikelola PT. Askes Indonesia (Persero) menjadi BPJS Kesehatan dan mengubah Jamsostek yang dikelola PT. Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan kini telah beroperasi dan melayani masyarakat dan ikut dalam kemajuan ekonomi nasional. Hingga kini total jumlah kantor pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ada 336 kantor yang terdiri dari satu kantor pusat, 11 kantor wilayah 121 kantor cabang dan 203 kantor cabang perintis yang tersebar diseluruh Indonesia.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi adalah gambaran masa depan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Menurut Aditya, 2008 visi merupakan sebuah pandangan jauh untuk kedepannya dari suatu organisasi, visi ini memiliki kaitan dengan tujuan dari suatu organisasi yang akan

dicapai. Sedangkan menurut Wibisono, 2006 misi merupakan sebuah strategi yang harus dilakukan suatu organisasi untuk merealisasikan visinya. Pada dasarnya misi adalah hal yang harus dilakukan agar tercapainya visi perusahaan. Melalui rumusan perusahaan ini masyarakat dapat mengetahui kemana perusahaan menuju. Sehingga visi misi sering disebut sebagai suatu elemen yang penting bagi perusahaan.

2.2.1 Visi BPJS Ketenagakerjaan

Sebagaimana Visi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) Menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertatakelola baik, serta unggul dalam operasional dan pelayanan. BPJS Ketenagakerjaan menempatkan dirinya sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

2.2.2 Misi BPJS Ketenagakerjaan

Sebagaimana Misi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.

2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

2.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Logo dapat diartikan sebagai sebuah tanda identitas sekaligus alat pemasaran untuk membedakan suatu produk atau jasa dari kompetitor (Sularko et al., dalam Puspita 2020). Pada dasarnya adalah logo merupakan representasi simbol grafis dari merek dagang, nama perusahaan, atau sebagai penanda bagi konsumen. Logo merupakan konsep besar nilai untuk sebuah perusahaan, terutama ketika ingin menyampaikan kepada orang awam untuk mudah dimengerti. Logo didalam perusahaan merupakan hal penting sehingga identitas dari sebuah perusahaan tersebut tidak disalahgunakan. Berikut ini merupakan logo BPJS Ketenagakerjaan.

Gambar 2. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

Logo BPJS Ketenagakerjaan memiliki warna biru, kuning, putih dan hijau. Masing-masing warna dari logo tersebut memiliki arti tersendiri, arti dari berbagai warna tersebut yaitu:

1. Warna biru pada logo BPJS Ketenagakerjaan melambangkan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, percaya diri, kepintaran iman, keberanian dan keunggulan.
2. Warna kuning pada logo BPJS Ketenagakerjaan melambangkan keoptimisan, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih positif.

3. Warna putih di logo BPJS Ketenagakerjaan melambangkan keamanan, kesucian, kebersihan, kesempurnaan dan sebagai simbol kebaikan.
4. Warna hijau pada logo BPJS Ketenagakerjaan melambangkan pertumbuhan, harmonisasi, kesegaran, stabilitas dan ketahanan.

2.4 Tata Nilai BPJS Ketenagakerjaan

Sebagaimana tata nilai perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) tata nilai perusahaan merupakan cara berfikir, bersikap dan berperilaku sebagai individu didalam perusahaan yang didasarkan pada nilai-nilai integritas, profesionalisme, orientasi pada kepuasan konsumen serta tampil dengan keteladanan. Tata nilai perusahaan merupakan landasan bagi individu didalam perusahaan dalam melakukan interaksi dengan pihak-pihak didalam maupun diluar perusahaan. Pesan moral dan etika yang terkandung didalam tata nilai tersebut sehingga dalam menjadi inspirasi dan acuan bagi setiap individu perusahaan dalam berpola pikir dan bertindak untuk mewujudkan pengelolaan perusahaan secara sehat dan beretika.

Tata nilai BPJS Ketenagakerjaan harus diterapkan oleh direksi dan semua pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Tata nilai ini terdiri dari iman, profesional, teladan, integritas dan kerjasama yang sering disebut dengan sebutan IPTIK. Penjelasan lebih lanjut mengenai IPTIK adalah sebagai berikut:

1. Iman

Menunjukkan bahwa direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan keberadaannya di BPJS Ketenagakerjaan semata-mata karena takdir Tuhan Yang Maha Esa. Dalam

mewujudkan tata nilai tersebut direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan akan amanah, senantiasa berpikir positif dan memberikan pelayanan yang ikhlas dan tulus.

2. Profesional

Para direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan akan berkomitmen tinggi, selalu mengupayakan hal yang terbaik, bertanggung jawab serta proaktif dalam menghadapi perubahan.

3. Teladan

Direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan akan menjaga sikap dan perbuatan sehingga patut dijadikan sebagai panutan.

4. Integritas

Direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan harus dapat dipercaya dan menjunjung tinggi kode etik profesi sehingga tidak mudah tergoda atau melakukan hal-hal yang melanggar moralitas dan integritas.

5. Kerjasama

Direksi dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan akan menjaga kebersamaan organisasinya dengan membangun komunikasi dan kolaborasi untuk tercapainya sinergi dan selalu berupaya membangun konsensus.

2.5 Etos Kerja BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Ginting (2016), etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau kelompok orang yang bekerja yang dilandasi oleh etika atau perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja. Sebagaimana Etos kerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan

yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) etos kerja merupakan karakter seberapa tingginya semangat yang dimiliki individu dalam bekerja yang bertujuan untuk mengembangkan suatu individu atau organisasi. Tidak hanya dalam mencapai targetnya sendiri, tetapi juga target didalam organisasi. Tinggi rendahnya etos kerja dapat menjadi penilaian dari atasan. Maka dari itu etos kerja sangat dibutuhkan idalam organisasi.

Etos kerja yang dianut oleh BPJS Ketenagakerjaan terdiri dari teamwork, open mind, passion, action dan sense atau disingkat menjadi TOPAS. Etos kerja ini merupakan fundamental dalam bekerja di BPJS Ketenagakerjaan. TOPAS ditetapkan dan dterapkan oleh direksi dan seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Teamwork* (Kerjasama)

Memiliki kemampuan dalam membangun kerjasama dengan orang lain atau dengan kelompok untuk mencapai tujuan lembaga BPJS.

2. *Open Mind* (Pikiran Terbuka)

Memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan gagasan baru yang lebih baik.

3. *Passion* (Bersemangat)

Bersemangat dan antusias dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang di berikan.

4. *Action* (Bertindak Cepat)

Segera melaksanakan rencana/ pekerjaan/ tugas yang telah disepakati dan ditetapkan bersama.

5. *Sense* (Rasa Memiliki)

Rasa memiliki, kepedulian, ikut bertanggung jawab dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memecahkan masalah perusahaan.

2.6 Lokasi Perusahaan

Sebagaimana lokasi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) lokasi perusahaan merupakan tempat dimana suatu perusahaan tersebut berdiri. Dalam menjalankan tujuan BPJS Ketenagakerjaan melayani penyelenggaraan jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia. Dalam penelitian ini BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang semarang pemuda berlokasi di Jl. Pemuda No.130, Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132.

2.7 Bidang Usaha

Sebagaimana bidang usaha BPJS Ketenagakerjaan yang dikutip dari <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 5 juni 2022) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi sosial oleh karena itu kegiatan usahanya berupa perlindungan terhadap seluruh tenaga kerja baik disektor formal maupun informal. BPJS Ketenagakerjaan memfasilitasi kebutuhan layanan kepesertaan bagi tenaga kerja maupun perusahaan. Adapun program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang semarang pemuda sebagai berikut:

1. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program yang ditujukan bagi pekerja sebagai tabungan ketika memasuki masa pensiun. Merupakan program perhimpunan dana sebagai simpanan yang memberikan manfaat berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi

iuran ditambah hasil pengembangnya. Program jaminan hari tua dapat diambil peserta apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, cacat total tetap atau berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya.

2. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program ini memberikan perlindungan atas resiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan kerja yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan kerja yang terjadi saat tenaga kerja berangkat bekerja dan tenaga kerja kembali ke rumah dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

3. Jaminan Pensiun (JP)

Program ini bertujuan untuk kehidupan yang layak bagi peserta atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah memasuki usia pensiun, cacat total, dan meninggal dunia. Program ini bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, dan mengalami cacat.

4. Jaminan Kematian (JKM)

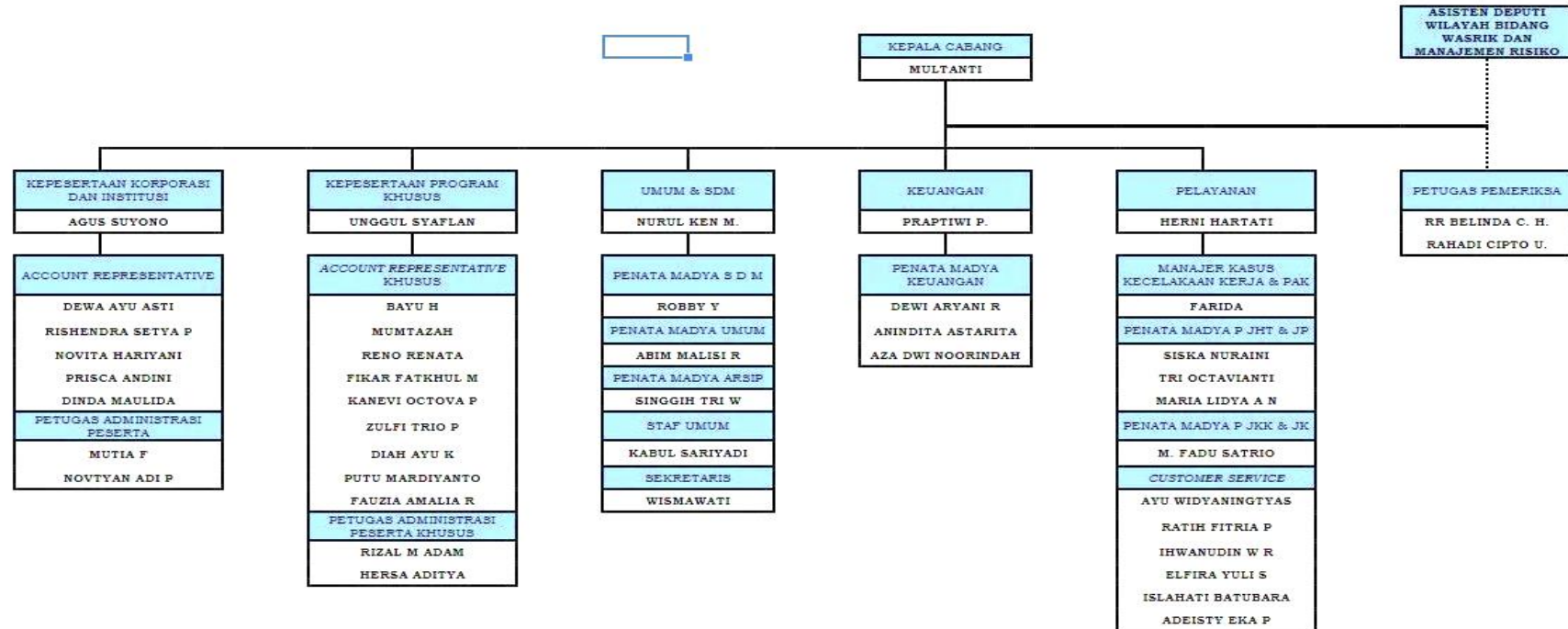
Program ini diberikan kepada pekerja yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Program ini memberikan manfaat kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia akibat bukan kecelakaan kerja. Pemberian manfaat berupa pemberian santunan, biaya pemakaman dan beasiswa untuk anak ahli waris. Pemberian ini dimaksudkan untuk meringankan beban keluarga yang ditinggalkan.

2.8 Struktur Organisasi

Menurut Hani Handoko, 1995:169 struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme normal dimana organisasi dikelola. Struktur organisasi didalam perusahaan bertujuan untuk merumuskan tugas pokok dan fungsi yang terbagi dalam unit – unit bagian divisi atau departemen agar meminimalisir terjadinya overlapping dalam setiap unit atau divisi. Pentingnya struktur organisasi didalam perusahaan atau organisasi untuk mempermudah dalam pengintegrasian fungsi fungsi dalam perusahaan agar efektif dan efisien. Hal ini dimaksudkan agar memanfaatkan semua kemampuan ke suatu tujuan perusahaan.

Struktur organisasi yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang pemuda termasuk kedalam struktur organisasi garis/lini, karena pelimpahan wewenang langsung dari pimpinan atas kepada bawahan yang mengerjakan sesuai dengan tugas tiap-tiap bagian untuk mencapai tujuan perusahaan. Kantor cabang dipimpin oleh kepala kantor cabang dan membawahi empat bidang, yaitu bidang pemasaran atau kepersertaan, bidang umum dan SDM, bidang pelayanan dan bidang keuangan. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda meliputi :

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda



sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda,2022

Dari deskripsi struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda dapat dijelaskan mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan, yaitu :

1. Kepala Kantor Cabang

- Bertugas untuk mengarahkan, mengevaluasi, dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan oleh kantor wilayah.
- Menyusun serta melaksanakan rencana kerja pengawasan dan pemeriksaan kepada pemberi kerja
- Membuat laporan dan mengusulkan sanksi administratif berupa surat teguran, denda dan rekomendasi penghentian pelayanan publik berkoordinasi dengan instansi terkait, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal
- Mendukung kepatuhan dan pertumbuhan kepesertaan Program Jaminan Sosial sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku di badan/institusi.

2. Kepala Bidang Kepesertaan Korporasi dan Institusi

Merencanakan program pemasaran formal, informal dan khusus (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan melalui program customer relationship management (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja account representative khusus dan account representative serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

a) Account Representative Khusus

Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan terciptanya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan serta melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program *Customer Relationship Management/CRM*), memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

b) Account Representative

Mengumpulkan data peserta, melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari *Customer Relationship Management/CRM*), memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

c) Petugas Administrasi Peserta

Menghimpun serta mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran penerima upah dan bukan penerima upah serta administrasi kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), untuk menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran.

3. Kepala Bidang Pelayanan

Merencanakan, mengkoordinasikan, serta memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JP, JKK, dan JKM serta mengkoordinasikan penyelesaian kasus terdiagnosa kecelakaan kerja – penyakit akibat kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional kantor cabang, serta memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan.

a) Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK

Melaksanakan dan menindaklanjuti penyelesaian kasus terdiagnosa kecelakaan kerja – penyakit akibat kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional kantor cabang, serta melakukan koordinasi dengan mitra terkait dalam penanganan kasus KK-PAK hingga memastikan peserta BPJS Ketenagakerjaan tersebut siap kembali bekerja.

b) Penata Madya Pelayanan

Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim program JHT dan JP, menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan ketepatan jumlah dan ketepatan waktu. Melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK dan JKM, menentukan besar klaim dan memproses klaim, untuk memenuhi kewajiban proses klaim kepada peserta dengan tepat sasaran, tepat mutu dan tepat waktu.

c) Customer Service

Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi,

dll. Menangani keluhan peserta sesuai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

4. Kepala Bidang Umum dan SDM

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan arsip, aset dan pelayanan manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan arsip, aset dan pelayanan umum bagi pegawai (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dll), serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memberikan dukungan pada aspek SDM & umum bagi kelancaran bisnis dikantor cabang.

a) Penata Madya SDM

Melaksanakan pengelolaan sistem SDM, administrasi pegawai dan pembinaan bagi pegawai dikantor cabang sesuai dengan arahan, guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

b) Penata Madya Umum

Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/ jasa sesuai dengan kebutuhan dan pemeliharaan aset, sarana dan prasarana serta melaksanakan program komunikasi sesuai dengan arahan yang berguna untuk memberikan dukungan yang optimal terhadap kelancaran operasional.

c) Penata Madya Kearsipan

Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pembuatan petunjuk kearsipan, pengelolaan arsip, penyimpanan arsip, konservasi arsip, layanan kearsipan, publikasi kearsipan, pengkajian dan pengembangan kearsipan, pembinaan dan pengawasan kearsipan.

Melaksanakan dan mengelola hubungan komunikasi dan korespondensi antar unit kearsipan baik internal dan eksternal BPJS Ketenagakerjaan, melakukan koordinasi untuk pelaksanaan kegiatan kearsipan bagi seluruh unit kerja sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan, mengkoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana tata kelola kearsipan guna mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan kearsipan.

d) Staff Umum

Melakukan kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana perusahaan, penerimaan, penyimpanan dan distribusi barang di gudang sesuai dengan kebutuhan serta melakukan pencatatan/monitoring sesuai ketentuan yang berlaku, penyediaan kendaraan dinas untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana kantor terjaga dan terpelihara dengan baik dan mendukung pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana dalam mendukung efektivitas kegiatan operasional.

e) Sekretaris Unit Kerja Kacab

Melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, rapat intern/ekstern, administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja pada kantor cabang guna mendukung kelancaran kerja kepala kantor cabang dan unit kerja.

5. Kepala Bidang Keuangan

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan di kantor cabang, berguna untuk memberikan dukungan pada aspek keuangan bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien.

a) Penata Madya Keuangan

Mengkompilasi usulan anggaran dari setiap bidang di kantor cabang, melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran, serta memenuhi kewajiban

perpajakan perusahaan guna menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan perpajakan.

6. Petugas Pemeriksa

Menyusun usulan dan melaksanakan program kerja pengawasan dan pemeriksaan tahunan di unit kerjanya, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemeriksaan kantor maupun pemeriksaan lapangan kepada pemberi kerja; menyusun, mengevaluasi dan mereview kembali laporan dan menyiapkan sanksi administratif berupa surat teguran, denda dan surat rekomendasi tidak mendapat pelayanan publik tertentu; berkoordinasi dengan instansi terkait untuk melakukan penindakan dan mekanisme pencabutannya untuk mendukung kelancaran kegiatan pengawasan dan pemeriksaan program jaminan sosial ketenagakerjaan secara optimal.

2.9 Sumber Daya Manusia BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda

Semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi suatu organisasi, maka perhatian terhadap sumberdaya manusia semakin meningkat di berbagai tingkat manajemen perusahaan. Meningkatnya persaingan di lingkungan kerja merupakan salah satu alasan terpenting semakin meluasnya peranan dan arti penting manajemen sumber daya manusia didalam suatu organisasi. Dengan semakin berkembangnya peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, perusahaan dalam karakteristik angkatan kerja dan ketidaksesuaian antara pengetahuan dan keterampilan. Menurut John Naisbitt dan Patricia Aburdene dalam analisisnya menekankan pada peran penting manajemen sumber daya manusia dalam mempersiapkan visi kedepannya.

Beberapa organisasi melihat bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan kontribusi utama didalam pencapaian misi suatu organisasi atau perusahaan. Berikut ini merupakan rincian tenaga kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda:

Tabel 2.1
Data Unit Kerja BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Semarang Pemuda

Bagian	Jumlah Pegawai
Pimpinan Cabang	1
Petugas Pemeriksa	2
Umum dan Sumber Daya Manusia (SDM)	6
Kepesertaan atau pemasaran	20
Keuangan	4
Pelayanan	12
Jumlah Pegawai	45

Sumber: Data SDM BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda, 2022

2.10 Gambaran Umum Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui informasi yang berkaitan erat dengan objek yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yang terdiri dari beberapa unit dan menjadi sampel penelitian. Jumlah responden sebanyak 45 orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik dari unit pekerjaan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja. Hal-hal tersebut akan memberikan penilaian yang berbeda-beda oleh responden mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

2.10.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan. Penelitian ini dilakukan kepada pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yang berjumlah 45

responden. Berikut ini disajikan data mengenai jumlah responden pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2.2
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	19	42,2
2.	Perempuan	26	57,8
Jumlah		45	100

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 45 responden yang diperoleh dalam penelitian ini, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 19 orang atau sebesar 42,2% dari total sampel, dan 26 orang sisanya berjenis kelamin perempuan atau sebesar 57,8% dari total sampel. Dari jumlah tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebagai pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda didominasi pegawai perempuan karna perempuan lebih dianggap memiliki sifat tekun, disiplin, dan rapi dalam melakukan pekerjaan dibandingkan pegawai laki-laki.

2.10.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan suatu angka yang dapat menghitung lamanya kehidupan manusia sejak manusia lahir sehingga dapat menggambarkan kedewasaan seseorang. Berdasarkan data yang diperoleh dari 45 responden pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Tabel 2.3
Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No.	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	21-30 tahun	27	60
2.	31-40 tahun	15	33,3
3.	41-50 tahun	1	2,2
4.	>50 tahun	2	4,4
Jumlah		45	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.3 dapat dilihat dari 45 responden yang didapat dari penelitian, diketahui usia pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda yang berusia 21-30 tahun berjumlah 27 pegawai dengan Persentase sebesar 60%, usia 31-40 tahun berjumlah 15 pegawai dengan Persentase sebesar 33,3%, usia 41-50 tahun berjumlah 1 pegawai dengan Persentase sebesar 2,2%, usia >50 tahun berjumlah 2 pegawai dengan Persentase sebesar 4,4%. Dari penelitian ini responden terbanyak berusia muda yaitu 21-30 tahun berjumlah 27 pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda masih berusia muda yang produktif. Hal ini dapat dikategorikan mayoritas pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda masih prima untuk menciptakan produktivitas yang tinggi bagi perusahaan.

2.10.3 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menunjukkan pendidikan yang sudah diselesaikan oleh responden. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini adalah jenjang pendidikan yang ditempuh oleh 45 responden BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Berikut ini disajikan data mengenai tingkat pendidikan terakhir responden.

Tabel 2.4
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	SMA/SMK	1	2,2
2.	Diploma	0	0
3.	Sarjana	36	80
4.	Pasca Sarjana	8	17,8
Jumlah		45	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden SMA/SMK dengan berjumlah 1 pegawai dengan Persentase sebesar 2,2%, tingkat pendidikan Diploma berjumlah 0 dan Persentase 0%, tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 36 pegawai dengan Persentase sebesar 80% dan tingkat pendidikan Pasca Sarjana berjumlah 8 pegawai dengan Persentase sebesar 17,8%. Dapat disimpulkan bahwa jenjang pendidikan sarjana dengan kualifikasi tertentu dan dengan ilmu, keterampilan, inovasi yang dimiliki sangat dibutuhkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda untuk memajukan perusahaan. Tingkat pendidikan seseorang pada dasarnya menentukan sikap dan pola pikir seorang pegawai karena pada umumnya semakin tinggi pendidikan terakhir seseorang maka akan semakin luas pengetahuannya.

2.10.4 Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja akan menentukan sejauh mana keahlian, pengalaman maupun pemahaman terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Berdasarkan identifikasi masa kerja maka dapat dilihat distribusi lama bekerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda sebagai berikut:

Tabel 2.5
Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	0-4 tahun	2	4,4
2.	5-8 tahun	30	66,7
3.	9-12 tahun	12	26,7
4.	>12 tahun	2	4,4
Jumlah		45	100

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan Tabel 2.5 diatas dapat dilihat bahwa masa kerja responden bervariasi yang terdiri dari masa kerja 0-4 tahun berjumlah 2 pegawai dengan Persentase sebesar 4,4%, masa kerja 5-8 tahun berjumlah 30 pegawai dengan Persentase sebesar 66,7%, masa kerja 9-12 tahun berjumlah 12 pegawai dengan Persentase sebesar 26,7%, dan masa kerja >12 tahun berjumlah 2 pegawai dengan Persentase sebesar 4,4%. Dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah 40 pegawai terbanyak dengan masa kerja 5-8 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden menekuni pekerjaannya sebagai pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Pegawai dengan masa kerja yang lama diharapkan pegawai tersebut sudah memiliki pengalaman yang banyak sehingga dapat meningkatkan kinerja dan mampu dijadikan responden dalam penelitian ini. Berdasarkan identifikasi masa kerja ini secara tidak langsung dapat disimpulkan bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda loyalitas terhadap pekerjaan perusahaan tinggi, dilihat dari masa kerja pegawai yang tergolong lama.

2.10.5 Komposisi Responden Berdasarkan Unit Kerja

Pegawai BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Semarang pemuda dikelompokkan menjadi 4 unit. Dimana disetiap unitnya akan diambil sampel dalam penelitian. Berikut tabel mengenai responden penelitian berdasarkan unit kerja.

Tabel 2.6
Komposisi Responden Berdasarkan Unit Kerja

No.	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Umum dan SDM	9	20
2.	Kepesertaan	20	44,4
3.	Keuangan	4	8,8
4.	Pelayanan	12	26,6
Jumlah		45	100

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat dilihat bahwa sampel penelitian ini mewakili tiap unit kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda. Yang mana unit kerja umum dan SDM berjumlah 9 pegawai dengan Persentase sebesar 20%, unit kerja Kepesertaan berjumlah 20 pegawai dengan Persentase 44,4%, unit kerja Keuangan berjumlah 4 pegawai dengan Persentase sebesar 8,8%, dan unit kerja Pelayanan berjumlah 12 pegawai dengan Persentase sebesar 26,6%. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan responden terbanyak dari unit kepesertaan dengan jumlah 20 pegawai. Hal ini dikarenakan unit kerja kepesertaan ini membutuhkan banyak tenaga untuk mengumpulkan peserta serta mengembangkan kepesertaan dan melaksanakan kegiatan pemasaran.