

**STRATEGI MOTIVASI KERJA UNTUK  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA  
BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR  
CABANG KUDUS**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program D3  
Manajemen K. Rembang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU)  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**DESI RATNA SARI**

**40010918060007**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO  
KAMPUS REMBANG**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Desi Ratna Sari  
NIM : 40010918060007  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan K. Rembang  
Judul : STRATEGI MOTIVASI KERJA UNTUK  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KUDUS

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D3 Manajemen K. Rembang pada Program Studi Di luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh:

**Tanggal: 24 Juni 2021**

**Pembimbing**



**Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M**

**NIP. 197309252003122001**

**Tanggal: 24 Juni 2021**

**Penguji**



**Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M**

**NIP. 196010011990031004**

Disahkan oleh:

**Tanggal: 24 Juni 2021**

**Ketua Program Studi  
D3 Manajemen PSDKU Kampus  
Rembang ..**



**Dr. Andriyani, S.E., M.M.**

**NIP. 197804042006042002**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Hidup bukan tentang hari ini melainkan hari esok yang penuh misteri. Hidup adalah keseimbangan antara tiga hal: Doa, Usaha, dan Kecerdasan. Hidup adalah kerja keras, dan sukses adalah kemauan bukan kemampuan. Maka teruslah mau untuk sukses dengan kerja keras.

### **Persembahan**

- Allah Swt
- Bapak Ibu tercinta yang sudah berjuang dan sumber semangat utama.
- Kakak perempuan tercinta yang selama ini telah mendukung dan berjuang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “*STRATEGI MOTIVASI KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KUDUS*” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D3 Manajemen K. Rembang Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis sadar bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat selesai tanpa adanya doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah mendukung dan membimbing. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal.
2. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyono, M. Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Redyanto Noor, M.Hum. selaku Ketua Lembaga PSDKU.
4. Bapak Dr. Eng. Munadi, S.T., M.T. selaku Sekretaris Lembaga PSDKU.
5. Ibu Dr. Andriyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen
6. Ibu Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M. dan Ibu Annisa Yasmin, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran-saran serta petunjuk dan bimbingan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Pegawai di PSDKU Universitas Diponegoro
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang telah memberikan segalanya kepada penulis.
9. Ibu Multanti selaku Kepala cabang BPJS Ketenagakerjaan Kudus.
10. Bapak Juli Setiyanto Selaku Kabid Bidang Umum dan SDM, yang telah memberikan pengarahan.

11. Bapak Andhista Pratamajaya selaku bagian SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus, yang telah membimbing dan membantu dalam memberikan informasi data guna penyusunan Tugas Akhir.
12. Seluruh staf pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
13. Seluruh teman-teman prodi D3 Manajemen Perusahaan PSDKU yang memberikan kritik dan saran dalam proses penyusunan Tugas Akhir

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kebaikan di hari yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 28 Juni 2021  
Penulis

Desi Ratna Sari  
NIM. 40010918060007

## **ABSTRAK**

Karyawan merupakan *asset* utama yang dimiliki oleh organisasi dan memiliki peran strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menunjang keberhasilan perusahaan memberikan peluang agar karyawan selalu didorong untuk meningkatkan produktivitasnya dengan peningkatan kinerja. Motivasi kerja merupakan upaya agar karyawan melakukan pekerjaan sesuai hati nurani dan memiliki keinginan untuk memberikan hasil terbaik atas tuntutan kerja dan beban kerja yang diberikan. Pemberian motivasi kerja digunakan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kepuasan dalam bekerja. Adanya motivasi kerja berhubungan langsung dengan tingkat kinerja dan berbanding lurus dengan produktivitas karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi motivasi yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus dalam melakukan motivasi kerja kepada pegawainya, dengan membandingkan teori yang dikemukakan oleh Maslow bahwa karyawan memiliki lima kebutuhan yaitu: kebutuhan fisiologis, keselamatan dan keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi.

**Kata Kunci:** Karyawan, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

*Employees are the main asset owned by the organization and have a strategic role in the goals of the organization. The importance of Human Resources (HR) in supporting the success of the company provides opportunities so that employees are always rewarded to increase their productivity by increasing performance. Work motivation is an effort so that employees do work according to their hearts and have the desire to give the best results for the work needs and workload given. Providing work motivation that is used to meet employee needs and create job satisfaction. The existence of work motivation is directly related to the level of performance and is directly proportional to the productivity of employees at work. The higher the motivation given, the higher the employee's performance. This study aims to determine the strategy applied by BPJS Employment at the Kudus Branch Office in carrying out work motivation for its employees, by comparing the theory put forward by Maslow that employees have five needs, namely: physiological, safety, social, appreciation, and actualization needs.*

**Keywords:** *Employee, Work Motivation, Employee Performance*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Metode Penelitian .....	6
1.5.1. Jenis Data .....	6
1.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II PROFIL PERUSAHAAN .....	9
2.1. Informasi Umum BPJS Ketenagakerjaan .....	9
2.2. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan .....	9
2.3. Visi, Misi, Filosofi, dan Motto BPJS Ketenagakerjaan .....	11
2.4. Kode Etik, dan Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan.....	11
2.5. Etos Kerja BPJS Ketenagakerjaan.....	13
2.6. Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan.....	14
2.7. Logo dan Arti BPJS Ketenagakerjaan .....	15
2.8. Struktur Organisasi.....	16
2.9. Tugas Pokok Bidang Kerja .....	16
2.10. Macam Layanan BPJS Ketenagakerjaan .....	20
2.11. Sasaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan .....	23
2.12. Macam Program BPJS Ketenagakerjaan .....	24

2.13. Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Kudus.....	28
2.14. Wilayah Kerja BPJS Ketenagakerjaan.....	28
2.15. Kinerja Terkini BPJS Ketenagakerjaan .....	29
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Tinjauan Teori.....	30
3.1.1. Pengertian Motivasi Kerja.....	30
3.1.2. Teori-Teori Motivasi Kerja .....	31
3.1.3. Prinsip-Prinsip Motivasi Kerja .....	36
3.1.4. Tujuan Motivasi Kerja .....	37
3.1.5. Metode-metode Motivasi .....	38
3.1.6. Faktor-Faktor Adanya Motivasi Kerja .....	39
3.1.7. Kepuasan Kerja.....	39
3.1.8. Definisi Kinerja Karyawan.....	40
3.1.9. Indikator Kinerja Karyawan .....	41
3.1.10. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	42
3.1.11. Penelitian Terdahulu .....	43
3.2. Tinjauan Praktik .....	43
3.2.1. Kerangka Pemikiran.....	43
3.2.2. Hasil Observasi.....	46
3.2.3. Strategi Motivasi Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.....	46
3.2.4. Teori Motivasi Pada BPJS Ketenagakerjaan Kudus .....	53
3.2.5. Implementasi Strategi Motivasi Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan .....	54
3.2.6. Prinsip Motivasi Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.....	61
3.2.7. Tujuan Motivasi Kerja Pegawai Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang.....	63
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
4.1. Kesimpulan .....	66
4.2. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	15
Gambar 2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kudus .....	16
Gambar 3. Layanan BPJSTKU .....	21
Gambar 4. Layanan LAPAK ASIK .....	22
Gambar 5. Layanan <i>Tracking Claim</i> .....	22
Gambar 6. Layanan SIPP .....	23
Gambar 7. Layanan Mitra.....	23
Gambar 8. Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kudus.....	28
Gambar 9. Hirarki Kebutuhan Maslow .....	33
Gambar 10. Faktor Motivator dan Hygiene dalam Teori Dua Faktor .....	35
Gambar 11. Model Teori Pengharapan.....	36
Gambar. 12 Kerangka Pemikiran Strategis.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Besaran Resiko .....	25
Tabel 2. Rincian Besaran Iuran Program BPJS Ketenagakerjaan .....	27
Tabel 3. Capaian Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus .....	56
Tabel 4. Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Tahun 2020 .....	60

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan .....72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan program jaminan sosial adalah kewajiban bagi setiap negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat untuk menjamin kehidupannya. Di Indonesia pengelolaan jaminan sosial dapat dikelola oleh pemerintah dan swasta, dengan berbagai macam program dan manfaat yang diberikan. Baik asuransi yang dikelola pemerintah maupun swasta sama-sama bersaing untuk meningkatkan perluasan kepesertaan di berbagai macam sektor dan ketercapaian target pelayanan. Adanya persaingan yang semakin ketat mengharuskan karyawan untuk meningkatkan kinerja agar mampu mencapai target yang direncanakan.

Pada dasarnya karyawan adalah aset terpenting untuk menghadapi persaingan sekaligus mencapai tujuan perusahaan. Menurut (Analisa, 2011) karyawan merupakan *asset* utama yang dimiliki oleh organisasi dan memiliki peran strategis dalam pencapaian tujuan sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menunjang keberhasilan perusahaan memberikan peluang agar karyawan selalu didorong untuk meningkatkan produktivitasnya. Dorongan kepada karyawan lazim diberikan oleh perusahaan guna memberikan semangat kerja atas tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang diberikan.

(Sunyoto, 2012) menyatakan motivasi kerja adalah cara mendorong semangat kerja karyawan agar mau bekerja secara optimal atas kemampuan dan keahlian yang dimiliki guna mencapai tujuan organisasi. Selain itu, adanya motivasi kerja merupakan upaya yang dilakukan untuk menggerakkan diri karyawan secara terarah dan tertuju guna mencapai tujuan perusahaan. Menurut (Robbins, Stephen P, 2001) motivasi merupakan keinginan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi agar mampu mencapai tujuan organisasi. Pemberian motivasi kerja dapat dilakukan oleh seorang pimpinan

perusahaan yang berorientasi untuk memberikan pengaruh positif dan rasa nyaman karyawan dalam melakukan pekerjaan. Motivasi kerja diberikan secara langsung guna melakukan pembinaan dan penjaminan menuju proses penyelesaian sasaran organisasi agar tercapai secara efektif dan efisien. (Gibson, James L., John M., Vancevich dan James H. Donnelly, 1996) mendefinisikan “ motivasi merupakan suatu kekuatan yang dapat mendorong karyawan untuk mengarahkan perilaku”. Motivasi kerja menjadi hasrat yang ada di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Selain itu, motivasi menjadi penggerak yang mengarahkan pada tujuan organisasi.

Seorang karyawan sangat mengharapkan diberikan motivasi untuk memacu semangat dan keinginan melakukan pekerjaan dengan kemampuan maksimal yang dimiliki. Adanya motivasi kerja berhubungan langsung dengan tingkat kinerja karyawan dan berbanding lurus dengan produktivitas karyawan dalam bekerja. Keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dengan peningkatan kinerja dan ketercapaian target. Menurut (Mangkunegara, A. A., 2014) kinerja adalah hasil kerja yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Keberhasilan yang diraih oleh karyawan dalam melakukan aktivitas kerja, memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk bersaing dengan para kompetitornya.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, terus berupaya untuk meningkatkan performa dan melakukan pemerataan kepesertaan diberbagai macam sektor. Selain itu, adanya kebijakan baru tentang penambahan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) menambah beban baru karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (Pratama, Wibi Pangestu, 2020). Meningkatnya aktivitas operasional perusahaan berbanding lurus dengan peningkatan beban kerja karyawan. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan

dituntut agar mengerjakan pekerjaan berdasarkan target. Karyawan harus menyelesaikan proses klaim dari awal pendaftaran, proses dokumen, verifikasi data dokumen pendukung, dan penetapan besaran jumlah klaim yang bisa diambil. Hal tersebut harus dikerjakan secara tuntas, benar dan teliti. Selain itu, upaya untuk melakukan perluasan kepesertaan diberbagai macam sektor, menyebabkan pegawai harus menentukan strategi yang efisien agar memudahkan dalam pencapaian target.

Menurut Yuli Harsono (Deputi Seskab Bidang PMK) optimalisasi pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres), bertujuan untuk meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain untuk meningkatkan peserta aktif di berbagai sektor, optimalisasi sebagai langkah untuk peningkatan pengawasan dan pembinaan, diseminasi dan sosialisasi, penyempurnaan regulasi dan sinkronisasi, hingga dukungan anggaran (Humas, 2021) . Hal tersebut berdampak pada peningkatan beban kerja karyawan yang sama-sama harus menjalankan program terdahulu dan program terbaru guna mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan BPJS Ketenagakerjaan juga dibebani untuk menyelesaikan kasus secara tuntas mengenai masalah yang kadang terjadi pada ahli waris dalam pengajuan klaim jaminan.

Menurut Permendagri No. 12/2008 dalam (Agripa, Toar Sitepu, 2013) menyatakan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang dipikul oleh karyawan pada suatu organisasi hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri karyawan hingga menimbulkan stress (Sunyoto, Danang, 2012). Adanya tuntutan kerja dan beban kerja yang tinggi mengharuskan pihak internal BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan dorongan atau motivasi kerja agar karyawan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja, maka dari itu seorang karyawan harus mendapatkan motivasi kerja sesuai dengan beban dan tuntutan kerja yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, Khairul Akhir, 2008) mengenai Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan, menggunakan metode kuantitatif. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan pada PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan. Selain itu adanya dorongan yang diberikan oleh petinggi organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan semangat dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Penelitian lain yang dikemukakan oleh (Rahayu, Ningrum, 2012) menghasilkan bahwa adanya kepuasan kerja menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan kerja karyawan, karena karyawan merasa diperhatikan dan dijamin kesejaterannya. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis bermaksud untuk membuat Tugas Akhir yang berjudul: **“STRATEGI MOTIVASI KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KUDUS”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat di ambil yaitu:

1. Apa saja strategi motivasi kerja yang diberikan untuk karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus?
2. Bagaimana implementasi strategi motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus?
3. Bagaimana prinsip dan tujuan motivasi kerja?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui beberapa program motivasi kerja yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada para Karyawannya.
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh karyawan dalam memenuhi tuntutan bekerja.

3. Memberikan saran berkenaan mekanisme pemberian motivasi kerja pada karyawan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Program Kuliah Kerja Praktik (KKP) dan proses penyusunan Tugas Akhir, adapun beberapa manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi penulis, mahasiswa dan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.

1. Bagi Penulis
  - a. Mengetahui gambaran umum mengenai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.
  - b. Menambah pengetahuan mengenai motivasi kerja apa saja yang diterima oleh para karyawan dalam menjalankan operasional BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.
  - c. Mengetahui berbagai macam kendala-kendala dalam pemberian motivasi kerja.
2. Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat mengetahui gambaran secara langsung mengenai aktivitas kerja BPJS Ketenagakerjaan beserta program-program yang dikelola.
  - b. Memberikan kemudahan dalam mempraktikkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah.
  - c. Untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Bagi BPJS Ketenagakerjaan
  - a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan pemberian motivasi kerja.
  - b. Memberikan kemudahan untuk melakukan strategi pengembangan karyawan.
  - c. Memberikan peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antara BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus dengan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

## 1.5. Metode Penelitian

Menurut (Arikunto, Suharsimi, 2019) metode penelitian sebagai metode utama dalam melakukan penelitian terhadap suatu masalah dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban. Penelitian digunakan untuk mengetahui strategi motivasi kerja yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Kudus dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif atau biasa disebut metode penelitian naturalistik atau secara alami. Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian kualitatif disusun berdasarkan filsafat postpositivisme atau fenomenologi yang digunakan untuk melakukan penelitian secara ilmiah dengan instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Penelitian secara kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan obyek penelitian melalui aktivitas sosial secara langsung.

### 1.5.1. Jenis Data

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Menurut (Narimawati, Umi, 2008), data primer merupakan data yang asli dan tidak terdapat salinan dalam bentuk file. Data primer diperoleh dari seorang narasumber langsung yang memiliki pengetahuan mengenai informasi yang akan dijadikan sebagai data laporan penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang tidak dapat memberikan informasi secara langsung kepada seorang peneliti, dan memiliki sifat sebagai data pendukung dari data primer yang telah di diperoleh melalui proses penelitian (Sugiyono, 2008). Data sekunder yang dapat digunakan berupa dokumen-dokumen jurnal penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pada isinya.

### 1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk melakukan tanya jawab dan saling bertukar informasi mengenai topik permasalahan penelitian (Sugiyono, 2016). Wawancara digunakan untuk memulai percakapan oleh pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, Lexy J, 2006). Pada metode ini dilakukan untuk menemukan jawaban yang sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Pada proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis melakukan wawancara kepada kepala kantor cabang, kepala bidang, dan beberapa pegawai beserta karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.

## 2. Observasi

Menurut (Riduwan, 2004) observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui situasi sebenarnya mengenai permasalahan yang terjadi. Metode ini dilakukan agar mendapatkan gambaran secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus mengenai motivasi kerja yang harusnya diperoleh pegawai sebagai dorongan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data pendukung yang memperkuat topik penelitian. Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari materi yang bersumber baik dari buku, catatan, jurnal ilmiah, dan artikel dari media massa yang masih memiliki hubungan dengan masalah penelitian.

### **1.6.Sistematika Penulisan**

Pada bagian penyusunan Tugas Akhir, adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Bab I     Pendahuluan

Pada Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Cara pengumpulan data, Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Sistematika Penulisan, Fokus Penelitian, dan Lokasi penelitian sehingga mempermudah pembaca untuk mengetahui garis besar masalah yang dikemukakan dalam penulisan dan pembahasan laporan.

#### Bab II Profil Perusahaan

Pada bab ini dijelaskan tentang sejarah singkat terbentuknya perusahaan, visi dan misi, tujuan, budaya perusahaan, struktur organisasi, *job description*, jaringan usaha atau kegiatan, kinerja usaha terkini, rencana kegiatan dan hal-hal yang menyangkut gambaran umum BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.

#### Bab III Pembahasan

Pada bab ini, berisi mengenai pembahsan tinjauan teori dan tinjauan praktik pada tempat magang atau saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP). Tinjauan teori menjelaskan tentang teori dan topik yang sedang dijadikan sebagai bahan penelitian dan konsep mengenai ruang lingkup penulisan. Adapun tinjauan praktik menjelaskan tentang objek penelitian dan pembahasan masalah pada perusahaan atau instansi.

#### Bab IV Penutup

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan mengenai hasil penjelasan pada bab sebelumnya yang memuat inti dari pembahsan.

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **2.1. Informasi Umum BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan atau yang biasa di sebut BPJAMSOSTEK sebagai *taglinenya*, merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia dalam menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja untuk mengatasi terjadinya resiko yang mungkin terjadi sebagai akibat hubungan kerja. Direktur utamanya adalah Anggoro Eko Cahyo, yang di tunjuk langsung oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Ir. Joko Widodo, dilantik pada tanggal 22 Februari 2021 di Istana Negara, Jakarta untuk periode 2021-2026. Presiden berharap dibawah kepemimpinan Anggoro Eko Cahyo BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan perlindungan sosial secara menyeluruh kepada pekerja Indonesia beserta keluarganya (Liputan6.com, 2021).

#### **2.2. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan mengalami proses yang panjang, diawali adanya UU No.33/1947 jo UU No. 2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 mengenai aturan bantuan untuk usaha dalam pengadaan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No. 5/1964 mengenai pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), dan berlakunya UU No.14/1969 tentang pokok-pokok Tenaga Kerja. Selanjutnya pada tahun 1977 dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33/1977 tentang pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja baik dari Swasta atau BUMN untuk mengikuti program yang di tawarkan oleh ASTEK, disertai PP No. 34/1977 mengenai terbentuknya wadah penyelenggara yaitu Perum ASTEK.

Lahirnya UU No.3 tahun 1992 sebagai pembaharuan tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), melalui PP No. 36/1995 PT Jamsostek resmi ditetapkan sebagai badan penyelenggara program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. PT. Jamsostek memiliki program untuk memberikan perlindungan dasar bagi Tenaga Kerja beserta keluarganya sebagai akibat terjadinya resiko hubungan kerja. Selanjutnya, Pemerintah menetapkan UU Nomor 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang berhubungan dengan Amandemen UUD 1945, mengenai perubahan pasal 34 Ayat 2. Adapun program perlindungan yang diberikan meliputi, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK).

Pada tahun 2011, UU No. 24 Tahun 2011 mulai di tetapkan mengatur tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Berdasarkan amanat Undang-Undang, tepatnya tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek berubah menjadi Badan Publik dan bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk memberikan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi, JKK, JKM, JHT dan penambahan Jaminan Pensiun pada 1 Juli 2015. BPJS Ketenagakerjaan berperan untuk melindungi atas resiko yang kapanpun bisa terjadi dan mensejahterahkan seluruh pekerja guna mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan dan meningkatkan produktifitas bagi para pekerja sebagai modal perekonomian negara. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga memegang teguh nilai budaya dalam melakukan pekerjaan yang berlandaskan Iman dan Taqwa, Ekselen, Teladan, Jujur, Amanah, Harmoni, Berintegritas, Peduli terhadap sesama, dan Antusias terhadap setiap tugas (bpjsketenagakerjaan, 2014).

Penyelenggraan program jaminan sosial merupakan tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan bagi seluruh masyarakat sesuai dengan kemampuan keuangan negara. Indonesia melakukan pengembangan program jaminan sosial menggunakan pendekatan *funded social security*, sebagai jaminan yang didanai oleh peserta dan masih terbatas

pada pekerja di sector formal. Oleh karena itu, adanya BPJS Ketenagakerjaan melalui programnya dapat memberikan kesejahteraan bagi seluruh pekerja di semua sektor baik formal maupun informal.

### **2.3. Visi, Misi, Filosofi, dan Motto BPJS Ketenagakerjaan**

#### **A. Visi**

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

#### **B. Misi**

Adanya Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan selalu berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja dan Keluarganya.
2. Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Pekerja.
3. Mendukung Pembangunan dan Kemandirian Perekonomian Nasional.

#### **C. Filosofi**

BPJS Ketenagakerjaan memiliki filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi adanya resiko sosial ekonomi. Kemandirian manandakan tidak bergantung pada orang lain dalam melakukan pembiayaan perawatan pada waktu sakit, kehidupan di hari tua, dan tanggung jawab terhadap ahli waris bila meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan dapat diperoleh sebagai hak, bukan belas kasihan dari orang lain. BPJS Ketenagakerjaan melakukan pembiayaan secara gotong royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit, dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

#### **D. Motto**

“Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja”.

### **2.4. Kode Etik, dan Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan**

#### **A. Kode Etik**

Kode etik merupakan sekumpulan norma atau nilai yang harus di taati oleh semua karyawan sebagai standar perilaku etika kerja. Adapun beberapa kode etik yang harus dilaksanakan karyawan sebagai berikut:

1. Mematuhi segala ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Melakukan pencatatan segala transaksi keuangan dengan benar.
3. Melakukan persaingan secara sehat.
4. Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi
5. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
6. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijaksanaan yang ditetapkan terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungan.
7. Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi atau keluarga.
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra BPJS Ketenagakerjaan.

#### B. Nilai Budaya

BPJS Ketenagakerjaan menjunjung tinggi nilai-nilai dan sikap yang digunakan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan, yaitu:

##### 1. Iman

Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, melakukan pekerjaan semata-mata hanya untuk ibadah dan memberikan manfaat dan nilai bagi pekerja, keluarga, masyarakat dan bangsa.

##### 2. Ekselen

Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melakukan pekerjaan dengan profesional, inovatif, bersungguh-sungguh dalam memberikan output terbaik untuk memberikan manfaat dan *value* bagi organisasi dan lingkungan.

##### 3. Teladan

Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan berperilaku sesuai dengan norma, etika, dan peraturan yang berlaku sehingga dapat memberikan contoh yang baik bagi lingkungannya.

4. Harmoni

Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan mampu membangun kerjasama, keselarasan, dan mengutamakan keberhasilan bersama.

5. Integritas

Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sikap amanah, jujur, dapat dipercaya, dan memiliki komitmen untuk patuh pada norma dan peraturan yang berlaku.

6. Kepedulian

Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki kepedulian terhadap peserta, lingkungan kerja dan organisasi dengan berperan aktif untuk membawa kemajuan organisasi.

7. Antusias

Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melakukan pekerjaan dengan sukacita, proaktif, serta bersemangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

## **2.5. Etos Kerja BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan memiliki etos kerja yang dianut oleh seluruh karyawan yang terdiri dari:

*a. Teamwork*

Kemampuan untuk membangun kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan.

*b. Open Mind*

Kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan-gagasan baru yang lebih baik.

*c. Passion*

Memiliki semangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan.

*d. Action*

Melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah ditetapkan.

*e. Sense*

Memiliki kepedulian dan inisiatif untuk turut serta dalam memecahkan masalah yang terjadi pada BPJS Ketenagakerjaan.

## **2.6. Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan**

### **A. Tugas BPJS Ketenagakerjaan**

1. Melakukan pendaftaran peserta.
2. Memungut iuran dari peserta dan perusahaan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial peserta.
5. Melakukan pengelolaan data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat pelayanan kesehatan berdasarkan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial secara menyeluruh kepada peserta dan masyarakat.

### **B. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan**

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, maka BPJS Ketenagakerjaan memiliki fungsi sebagai berikut:

BPJS Ketenagakerjaan berfungsi untuk menyelenggarakan program perlindungan sosial ekonomi yang meliputi:

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).
2. Program Jaminan Kematian (JKM).
3. Program Jaminan Pensiun (JP).
4. Program Jaminan Hari Tua (JHT).
5. Program yang terbaru adalah Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

## 2.7. Logo dan Arti BPJS Ketenagakerjaan



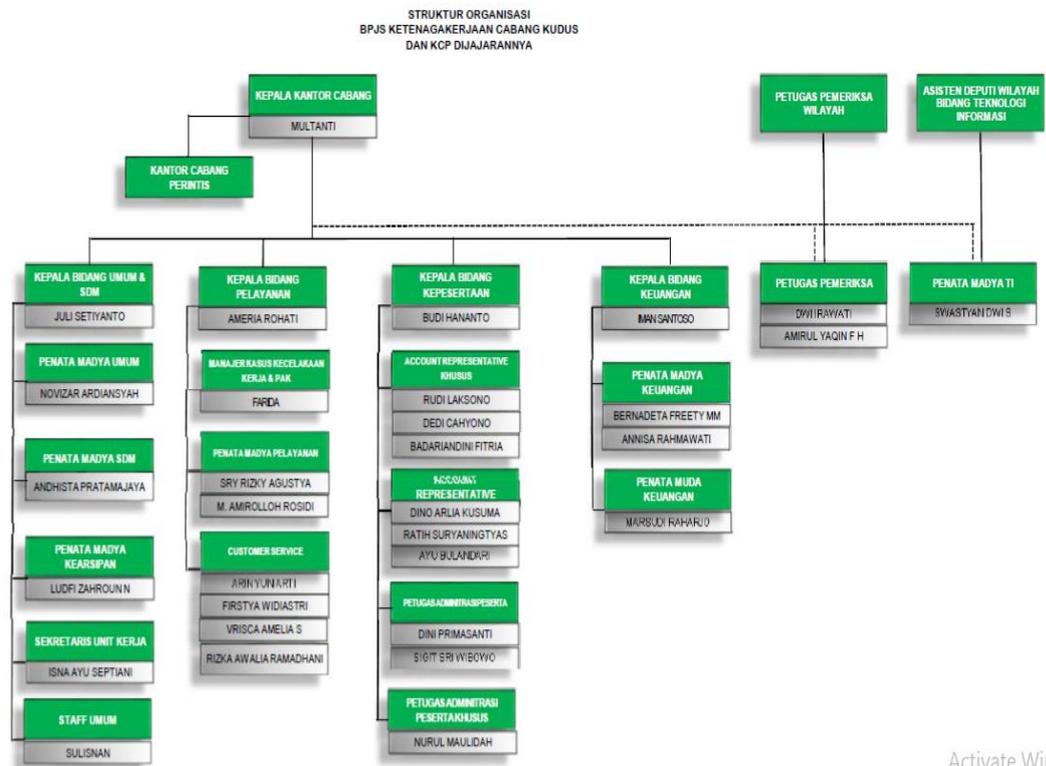
(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

**Gambar 1. Logo BPJS Ketenagakerjaan**

Arti Logo BPJS Ketenagakerjaan:

- a. Hijau : Warna hijau memiliki arti kesejahteraan  
Adanya warna hijau diharapkan dapat merepresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.
- b. Putih : Warna putih memiliki arti integritas  
Warna putih pada BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat menjadikan kemurnian, kebersihan, dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- c. Kuning : Warna kuning memiliki arti optimis  
Warna kuning diharapkan dapat memberikan optimis, pencerahan, kebahagiaan dan memberikan harapan terhadap masa depan yang lebih baik.
- d. Biru : Warna biru memiliki arti keberlanjutan  
Warna biru pada BPS Ketenagakerjaan memiliki arti terhadap adanya kepercayaan, keahlian dengan waktu jangka panjang.

## 2.8. Struktur Organisasi



(Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus)

**Gambar 2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kudus**

## 2.9. Tugas Pokok Bidang Kerja

BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya terdapat struktur organisasi dan *job description* untuk memberikan petunjuk adanya hubungan-hubungan antara fungsi-fungsi dan bagian-bagian terhadap tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda. Tujuan adanya struktur organisasi digunakan untuk memudahkan seorang karyawan dalam melakukan koordinasi sesuai alur wewenang dan tanggung jawab. Berdasarkan struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus, adapun beberapa tugas pokok bidang kerja yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Cabang

Kepala Kantor Cabang berperan sebagai seorang pemimpin yang bertanggungjawab penuh terhadap seluruh aktivitas operasional mulai dari penetapan kebijakan, pengarahan, evaluasi dan pengendalian kinerja karyawan di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan. Selain itu, Kepala Kantor Cabang bertugas untuk menyusun dan melaksanakan rencana kerja guna pencapaian target secara optimal dan mendukung kepatuhan dan pertumbuhan kepesertaan program jaminan sosial sesuai dengan standart institusi yang telah ditetapkan.

b. Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas pokok mulai dari merencanakan, mengoordinasikan, dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JP, JKK dan JKM. Selain itu bagian pelayanan bertanggungjawab dalam penyelesaian kasus kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja serta memastikan kegiatan pelayanan kantor cabang berlangsung dengan lancar dan memenuhi kualitas dan target yang di tentukan. Pada bidang pelayanan, dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tertadapat pembagian kerja sebagai berikut:

1. Penata Madya Pelayanan (PMP)

Penata Madya Pelayanan (PMP), bertugas untuk melakukan verifikasi dokumen guna mendukung proses klaim JKK dan JKM, menentukan besaran iuran dan klaim peserta, dan melakukan pembinaan kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PKK) guna memperlancar proses klaim peserta.

2. *Customer Service Officer (CSO)*

*Customer Service Officer (CSO)*, bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik bagi peserta maupun calon peserta berdasarkan kepentingan mulai dari pengajuan klaim atas program jaminan, pengaduan masalah, dan menjaga kepuasan pelanggan berdasarkan standart yang ditetapkan bidang pelayanan.



### 3. Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK

Melaksanakan dan menindaklanjuti penyelesaian kasus yang terdiagnosa penyakit akibat terjadinya kecelakaan kerja di lingkungan operasional kantor cabang. Selain itu, melakukan koordinasi dengan mitra dalam penanganan kasus KK-PAK untuk memastikan peserta BPJS Ketenagakerjaan siap kembali bekerja.

#### c. Bidang Umum dan SDM

Bidang Umum dan SDM memiliki peranan yang sangat penting dalam pengelolaan perkembangan SDM kantor dengan tugas pokok mulai dari, analisis, pengarahan, pemantauan, dan pengendalian kegiatan yang terkait dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia. Pada bagian ini juga melakukan pengendalian kegiatan seperti: pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan arsip, aset, serta memberikan dukungan untuk kelancaran pengelolaan bisnis kantor cabang agar mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Pada bidang Umum dan SDM, dalam menjalankan kegiatan operasionalnya dibantu oleh beberapa unit pembagian kerja, yaitu:

##### 1. Penata Madya SDM

Penata Madya SDM, memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pemenuhan kebutuhan pegawai agar bekerja tepat waktu sesuai kualifikasi, melakukan pengelolaan administrasi data pegawai, dan mengadakan kegiatan pengembangan pegawai.

##### 2. Penata Madya Umum

Penata Madya Umum, memiliki tugas untuk melakukan pengelolaan asset, penyediaan barang atau jasa, dan bertanggungjawab dalam proses pengemasan dan pengiriman kartu BPJS Ketenagakerjaan kepada perusahaan atau pemberi kerja.

##### 3. Penata Madya Kearsipan

Penata Madya Kearsipan berperan dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip atas dokumen pendukung kegiatan operasional, mengumpulkan dan menata draft dokumen yang akan diarsipkan.

d. Bidang Keuangan

Bidang Keuangan bertanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan uang, mulai pemasukan sampai pengeluaran harus secara rinci diperhitungkan oleh bagian ini. Selain itu, bagian ini juga melakukan analisis dan evaluasi kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan kantor cabang.

e. Bagian Kepesertaan

Bagian Kepesertaan merupakan bagian yang bertugas memiliki tugas utama untuk merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengelola program kepesertaan, pelayanan administrasi kepesertaan. Selain itu, bagian ini bertanggung jawab atas ketercapaian target perluasan kepesertaan beserta penetapan iuran. Bagian kepesertaan melakukan perluasan dengan cara penyuluhan, edukasi, dan sosialisasi secara berjangka terhadap calon peserta maupun peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk tetap membayar iuran rutin.

f. Sekretaris kantor cabang

Melakukan pengelolaan administrasi, mulai dari surat menyurat, rapat internal dan eksternal, administrasi personil, serta bertanggungjawab atas segala proses administrasi semua bidang pada BPJS Ketenagakerjaan Kudus.

g. Petugas Pemeriksa

Melakukan pemeriksaan terhadap perusahaan pemberi kerja, membuat laporan dan mengusulkan sanksi administratif berupa denda, surat teguran, dan rekomendasi penghentian pelayanan public yang didukung koordinasi dengan instansi terkait guna mendukung kepatuhan dan pertumbuhan kepesertaan program jaminan sosial.

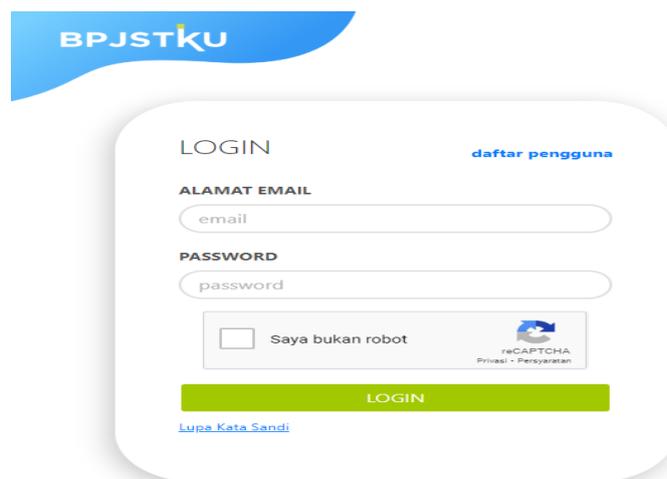
## **2.10. Macam Layanan BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memfasilitasi berbagai macam layanan kepesertaan untuk memberikan kemudahan bagi tenaga kerja maupun perusahaan sebagai lembaga pemberi kerja. Adapun macam layanan yang diberikan sebagai berikut:

## 1. Layanan Bagi Tenaga Kerja

### A. BPJSTKU

BPJSTKU merupakan layanan informasi yang digunakan untuk klaim saldo dan rincian saldo tahunan Jaminan Hari Tua JHT yang dilengkapi informasi profile, simulasi saldo JHT, serta formulir pengajuan klaim online.



(Sumber: <https://sso.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

### Gambar 3. Layanan BPJSTKU

### B. Antrian Online atau Pelayanan Tanpa Kontak Fisik atau LAPAK ASIK

LAPAK ASIK merupakan fasilitas layanan yang disediakan untuk pengajuan klaim JHT (Jaminan Hari Tua), dengan kategori peserta mencapai usia pensiun, mengundurkan diri, dan peserta yang mengalami PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), dengan menyiapkan berbagai macam dokumen guna memperlancar proses klaim.

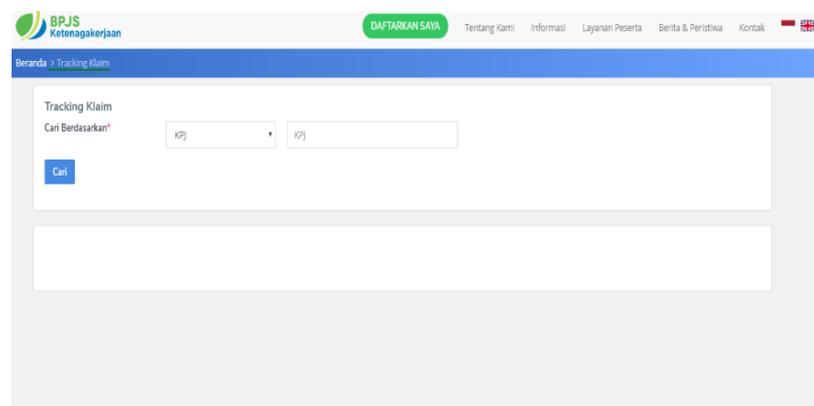


(Sumber: <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

**Gambar 4. Layanan LAPAK ASIK**

### C. Tracking Claim

*Tracking Claim* merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan pelacakan status klaim. Sistem ini cukup mudah digunakan hanya dengan cara memasukkan nomor kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan (KPJ) beserta NIK ke dalam situs BPJS Ketenagakerjaan.

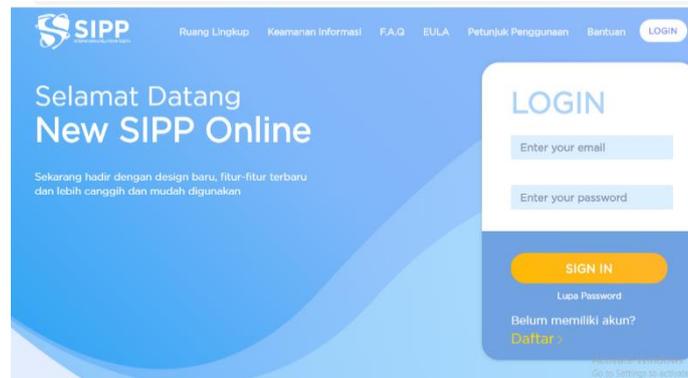


(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tracking>)

**Gambar 5. Layanan Tracking Claim**

## 2. Layanan untuk Perusahaan

SIPP (Sistem Informasi Pelaporan Peserta), SIPP merupakan media yang digunakan untuk pelaporan peserta online yang dikembangkan sebagai alat bantu dalam pengelolaan data kepesertaan tenaga kerja perusahaan dengan perhitungan secara cepat dan akurat.



(Sumber: <https://sipp.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

**Gambar 6. Layanan SIPP**

### 3. Layanan untuk Mitra

Layanan mitra merupakan sebuah sistem yang ditujukan bagi PLKK (Pusat Layanan Kecelakaan Kerja) dan berfungsi untuk melakukan pelayanan pengajuan klaim peserta JKK.



(Sumber: <https://tc.bpjsketenagakerjaan.go.id/login.bpjs>)

**Gambar 7. Layanan Mitra**

#### 2.11. Sasaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan perluasan kepesertaan digolongkan menjadi empat bagian, yaitu:

##### 1. Pekerja Penerima Upah (PU)

Pekerja penerima upah merupakan tenaga kerja yang bekerja dengan menerima upah, gaji atau imbalan diberikan oleh perusahaan pemberi kerja. Pada kepesertaan jenis ini, tenaga kerja dapat mengikuti empat program BPJS Ketenagakerjaan yang meliputi, JKK,

JKM, JHT dan Jaminan Pensiun secara bertahap ditentukan oleh perusahaan.

2. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja bukan penerima upah merupakan tenaga kerja yang memperoleh penghasilan dengan melakukan aktivitas ekonomi atau kegiatan usaha secara mandiri. Pada kepesertaan jenis ini, tenaga kerja dapat memilih program sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pekerja.

3. Jasa Konstruksi (JAKON).

Jasa konstruksi merupakan fasilitas layanan yang ditujukan bagi penyedia jasa konsultasi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan konstruksi yang mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan dan perjanjian dengan waktu tertentu. Pada kepesertaan jenis ini, program yang akan diberikan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM).

4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pekerja migran Indonesia merupakan tenaga kerja yang menerima upah yang berasal di luar wilayah Republik Indonesia. Kepesertaan jenis ini akan mendapatkan jaminan sosial berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) sebagai program wajib dan program yang dianjurkan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT).

## **2.12. Macam Program BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan kegiatan operasional sebagai lembaga penyedia jaminan sosial bagi tenaga kerja memiliki beberapa program untuk memberikan perlindungan, yaitu:

1. Jaminan Hari Tua (JHT).

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program yang dapat memberikan manfaat bagi tenaga kerja atas hilangnya penghasilan akibat meninggal dunia, cacat total tetap, atau memasuki usia pensiun dan tidak lagi melakukan aktivitas pekerjaan dilingkungan kerja.

Manfaat adanya program JHT yaitu berupa uang tunai yang besarnya sesuai nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan, dibayarkan apabila peserta telah memasuki usia 56 tahun, meninggal dunia, dan mengalami cacat total.

## 2. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan program perlindungan bagi tenaga kerja terhadap adanya resiko-resiko kecelakaan yang mungkin terjadi baik didalam maupun diluar lingkungan kerja. Iuran dibayarkan oleh perusahaan pemberi kerja kepada peserta penerima upah sesuai dengan tingkat resiko pada lingkungan kerja, yang besarnya ditentukan oleh tabel berikut:

**Tabel 1. Besaran Resiko**

<b>Tingkat Resiko</b>	<b>Besaran Presentase</b>
Sangat Rendah	0,24% dari Upah
Rendah	0,54% dari Upah
Sedang	0,89% dari Upah
Tinggi	1,27% dari Upah
Sangat Tinggi	1,74% dari Upah

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

Program ini memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh tenaga kerja diantaranya sebagai berikut:

- a. Perlindungan terjadinya kecelakaan kerja baik saat perjalanan pulang, pergi, perjalanan dinas, dan kecelakaan di dalam lokasi kerja.
- b. Perawatan tanpa batas biaya yang disesuaikan dengan kebutuhan medis serta pelayanan home care.
- c. Santunan dalam bentuk uang meliputi, penggantian biaya pengangkutan, penggantian sementara tidak mampu bekerja, dan santunan kecacatan.
- d. Adanya santunan upah selama tidak bekerja, 12 bulan pertama sebesar 100% dan selanjutnya sebesar 50% hingga sembuh.

- e. Pemberian santunan kematian sebesar 48 x upah yang dilaporkan perusahaan.
- f. Bantuan beasiswa pendidikan untuk dua orang anak.
- g. Bantuan untuk siap kembali bekerja.
- h. Kegiatan promotif dan preventif untuk mendukung terwujudnya keselamatan dan kesehatan dalam bekerja sehingga mampu meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja di lingkungan pekerjaan.
- i. Rehabilitasi berupa alat bantu (*orthese*) dan alat ganti (*prothese*) bagi peserta yang mengalami kehilangan anggota badan akibat kecelakaan kerja sesuai harga patokan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Pemerintah ditambah 40% dari harga tersebut.

### 3. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) merupakan program BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk memberikan manfaat berupa santunan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Program ini sebagai upaya untuk meringankan beban keluarga dari biaya pemakaman sampai pemberian santunan. Adapun manfaat yang akan diterima oleh ahli waris yaitu:

- a. Santunan kematian sebesar Rp 20.000.000,00,-
- b. Santunan berkala yang diberikan 12.000.000,00,- sekaligus untuk 24 bulan.
- c. Biaya pemakaman sebesar 10.000.000,00,-
- d. Bantuan beasiswa untuk 2 orang anak maksimal 174 juta.
- e. Total manfaat yang diterima sebesar 42 juta

### 4. Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun merupakan jaminan sosial ketenagakerjaan yang diperuntukan bagi tenaga kerja saat memasuki usia kerja, mengalami cacat total tetap, dan pemberian manfaat kepada ahli waris agar

mendapatkan kehidupan yang layak. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam program Jaminan Pensiun sebagai berikut:

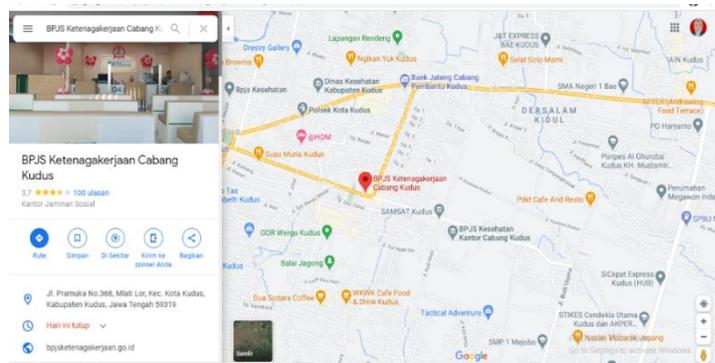
- a. Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta, minimum dalam jangka waktu 15 tahun pada saat memasuki usia pensiun sampai meninggal dunia.
- b. Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta yang mengalami cacat total tetap akibat terjadinya kecelakaan atau penyakit sampai meninggal dunia.
- c. Uang tunai yang diberikan kepada seorang janda atau duda yang menjadi ahli waris sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta sampai mencapai usia 23 tahun, dengan ketentuan maksimal 2 anak.
- e. Manfaat diberikan kepada orang tua yang menjadi ahli waris peserta lajang.

**Tabel 2. Rincian Besaran Iuran Program BPJS Ketenagakerjaan**

Program	Besaran Iuran			
JHT	1.	PU	:	2 % Pekerja, 3,7% Pemberi Upah
	2.	BPU	:	2%
	3.	PMI	:	Rp 105.000,- s/d Rp 600.000,-
JKK	1.	PU	:	0,24 % - 1,74%
	2.	BPU	:	1%
	3.	PMI	:	Rp 370.000,-
	4.	JAKON	:	Mulai 0,21%
JKM	1.	PU	:	0,3% Perusahaan
	2.	BPU	:	Rp 6.800
	3.	PMI	:	Mulai 0,21%
	4.	JAKON	:	Mulai 0,21%
JP	1.	PU	:	1% Pekerja, 2 % Pemberi Upah

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

### 2.13. Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Kudus



Sumber: <https://goo.gl/maps/zmQJGmnyUdF7yBos6>

**Gambar 8. Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kudus**

### 2.14. Wilayah Kerja BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan proses bisnisnya terdapat beberapa kantor wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia, diantaranya sebagai berikut:

1. Kanwil Banten.  
Jl. Ahmad Yani No. 154 Sumur Pecung, Serang. Provinsi Banten, 42118, Telp: (0254)267140, Faks: (0254)228885.
2. Kanwil Banuspa  
Jl. Sunset Road Tenggara, Kuta – Bandung Bali Denpasar – Bali, 80233, Telp: 03618496568, Faks: 0361-8496570.
3. Kanwil Jakarta  
Menara Jamsostek LT. 8 Tower B, JL. Gatot Subroto No. 38, KAV.71-73 PANCORAN Jakarta Selatan, Jakarta 12710 Telp 021-5229291, 5229306, Faks: 021-5229331.
4. Kanwil Jateng dan DIY  
Jl. Pemuda No. 130 Semarang 50132, telp 0243559564 Faks: 024-3517623, 3557627.
5. Kanwil Jatim  
Jl. Raya Juanda No.52 Sedati – Sidoarjo, Surabaya 61253, Telp: 031-8663222, Faks: 031-8666146.
6. Kanwil Jawa Barat

Jl. Ph. Hasan Mustapa No.39 Bandung (lantai 3) Bandung 40124,  
Bandung 40124 Telp: 022-7102732, Faks: 022 – 7200609.

7. Kanwil Kalimantan

Jl. Marsma R. Iswahyudi RT 6 No.58 Sepinggan Raya Balikpapan,  
Balikpapan 76113, Telp: 0542 – 8820162 Faks: 0542 – 8820163.

8. Kanwil Sulawesi Maluku

Jl.Gunung Bawakaraeng No. 222 Makasar 90144, Makasar 90144,  
Telp: 0411 – 452373.

9. Kanwil Sumbagsel

Jl. Basuki Rahmat 1303 A – B RT.20 RW 008, KEL. 20 ILIR II Kec.  
Kemuning, Kota Palembang, Palembang 30126, Telp 0711 – 350309,  
310763, Faks: 0711 – 350348.

10. Kanwil Sumbagut

Jl. Kapten Patimura No. 334 Lantai II, Medan 20153 Telp: 061 –  
4532818, 4536184, Faks: 061 – 4155037.

11. Kanwil Sumbarriau

Jl. Arifin Achmad Komplek Perkantoran Mega Asri Green Office  
Rukan A11-A12 Pekanbaru 28294, Telp: 0761 – 8415842.

## **2.15. Kinerja Terkini BPJS Ketenagakerjaan**

1. Melakukan optimalisasi pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan.
2. Melakukan upaya digitalisasi jaminan sosial terhadap tantangan utama yang akan dihadapi yaitu, peningkatan cakupan peserta, peningkatan manfaat dan layanan bagi peserta, dan optimalisasi hasil investasi dana pekerja (Kontan. co.id, 2021).
3. Membangun hubungan baik dengan para pemangku kepentingan baik eksternal, seperti kementerian dan lembaga, maupun jajaran dewan pengawas sebagai perwakilan stakeholder di internal (Kontan. co.id, 2021).
4. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada perusahaan dan buruh, serta kerja sama dengan beberapa instansi lainnya.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1. Tinjauan Teori**

##### **3.1.1. Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi merupakan usaha yang dilakukan untuk memberikan energy yang mengarah pada keberlanjutan tujuan perusahaan (Robbins, Stephen P & Coulter, Mary, 2012). Motivasi adalah keadaan yang mendorong seseorang untuk melakukan perbuatan atau kegiatan secara sadar (Hadari , 1997). Motivasi sebagai upaya pemberian daya penggerak untuk menciptakan keinginan kerja seseorang, agar mampu bekerja secara efektif dan terintegrasi untuk mencapai kepuasan (Hasibuan M. , 2014). Menurut (Uno HB, 2010) motivasi adalah dorongan internal dan eksternal yang terdapat pada diri seseorang untuk mengubah tingkah laku. Adanya motivasi kerja merupakan stimulus yang diberikan kepada para pegawai untuk menanamkan semangat dalam bekerja sehingga berakibat pada peningkatan efektivitas dalam bekerja (Erisandi, Dessy , 2015). (Handoko, T Hani, 1999) mendefinisikan motivasi kerja merupakan suatu keadaan yang terdapat pada pribadi seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Keberadaan motivasi kerja sangat dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi yang mendorong para karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai keahlian dengan sepenuh hati untuk mencapai tujuan perusahaan dan efektivitas dalam bekerja. Dorongan yang diberikan dapat berupa pemenuhan kebutuhan yang lazim dibutuhkan oleh para karyawan baik dari kebutuhan dasar sampai kebutuhan pelengkap. Motivasi berhubungan positif dengan semangat dan prestasi kerja karyawan. Karyawan yang merasa termotivasi akan memberikan kinerja yang baik dalam operasional perusahaan, sehingga

memungkinkan untuk mendapatkan prestasi yang tinggi dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat motivasi rendah. Keberadaan motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap capaian output perusahaan. Karyawan akan menunjukkan performa terbaiknya jika mereka mendapatkan kesejahteraan baik materil maupun non materil dari para petinggi perusahaan.

### **3.1.2. Teori-Teori Motivasi Kerja**

#### **A. Teori X dan Y**

Teori yang dikembangkan oleh Mc. Gregor menghasilkan bahwa manusia dapat dikelompokkan menjadi dua golongan yaitu X dan Y yang memiliki karakteristik berbeda sehingga motivasi yang diberikan juga berbeda karena disesuaikan dengan tingkat kebutuhan. Pada manusia tipe X memiliki karakteristik tidak menyukai pekerjaan dan menghindari adanya pekerjaan, memberikan respon terhadap adanya ancaman dan hukuman dan hukuman, selalu menghindari adanya tanggung jawab, dan mengharapkan untuk mendapatkan jaminan keselamatan dan kenyamanan pekerjaan. Selain itu, pada golongan Y cenderung mampu menikmati suatu pekerjaan, mampu mengendalikan dan mengatur pekerjaan yang sedang dikerjakan, berfikiran positif terhadap imbalan yang diberikan, memiliki tanggung jawab, inisiatif dan kreatifitas dalam bekerja.

#### **B. Teori Hirarki Kebutuhan Maslow**

Maslow memberikan pandangan bahwa manusia memiliki macam lima kebutuhan yang bertingkat. Oleh sebab itu, motivasi yang diberikan kepada manusia dipengaruhi oleh kebutuhan yang mendesak dan harus terpenuhi. Adapun kebutuhan manusia yang bersifat hirarkis dan harus terpenuhi yaitu:

- 1. Kebutuhan Fisiologis**

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan dasar manusia yang digunakan untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini meliputi, sandang, pangan, papan, dan kebutuhan biologis lainnya.

#### 2. Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan

Manusia selain memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi juga memiliki jaminan keamanan dan keselamatan dalam bekerja. Manusia ingin memiliki kepastian dalam penjaminan kesehatan melalui sistem asuransi kesehatan, jaminan keamanan rumah dengan sistem keamanan, dan penjaminan karier melalui program pegawai tetap.

#### 3. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial dibutuhkan oleh manusia untuk berinteraksi dengan orang lain sebagai bagian dari makhluk sosial, karena manusia saling membutuhkan antara manusia yang satu dengan lainnya dan tidak dapat hidup sendiri dalam lingkungan sosial masyarakat.

#### 4. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan manusia yang diberikan terhadap capaian prestasi baik dilihat dari segi pribadi maupun efektivitas kegiatan yang dilakukan.

#### 5. Kebutuhan Aktualisasi

Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan manusia yang dilakukan untuk bertindak sesuai kemauan dan bakat yang dimiliki.

Maslow memiliki pandangan bahwa manusia memiliki kebutuhan dari kebutuhan yang paling dasar lalu naik ke kebutuhan-kebutuhan berikutnya. Selain itu, hirarkhi kebutuhan merupakan kebutuhan yang dipenuhi dengan mengutamakan kebutuhan yang paling penting.



(Sumber: Diktat Perkuliahan Pengantar Bisnis Teori dan Aplikasi di Indonesia)

### Gambar 9. Hirarki Kebutuhan Maslow

#### C. Teori Hirarki Kebutuhan Alderfer (Teori ERG)

Pada teori ini menjelaskan bahwa kebutuhan manusia dibagi menjadi tiga kategori utama yaitu sebagai berikut:

##### 1. *Existence*

*Existence* merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi sebagai standar melanjutkan kehidupan. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan fisiologis, keamanan, dan keselamatan yang merupakan kebutuhan penting untuk menunjang kehidupan manusia.

##### 2. *Relatedness*

*Relatedness* merupakan kebutuhan interaksi dan sosialisasi dalam kehidupan bermasyarakat yang harus dipenuhi agar mendapat perlakuan baik selama melakukan interaksi.

##### 3. *Growth*

*Growth* merupakan kebutuhan manusia sebagai individu yang ingin mengembangkan bakat dan potensi yang dimiliki. Kebutuhan ini diupayakan untuk dipenuhi sebagai cara untuk mendapatkan penghargaan dan aktualisasi diri.

#### D. Teori Dua Faktor oleh Herzberg

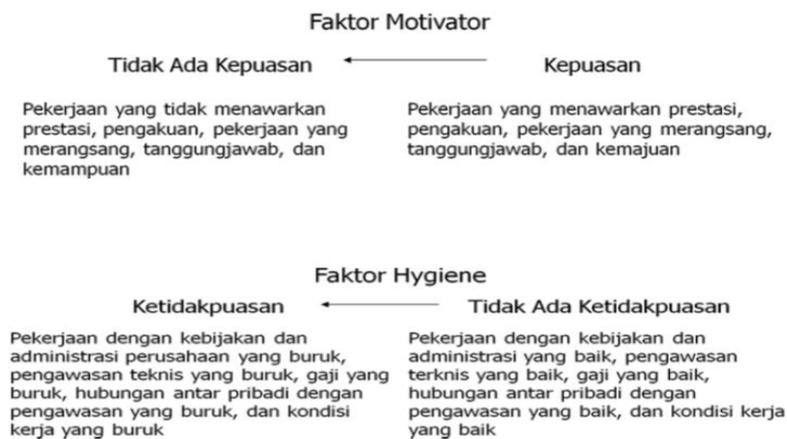
Pada teori dua faktor ini, Herzberg memiliki pendapat bahwa ketidakpuasan dan kepuasan karyawan akan berpengaruh terhadap

motivasi kerja. Menurutnya, kepuasan dan ketidakpuasan kerja tidak saling berhubungan. Ketidakpuasan rendah tidak secara langsung bisa dikatakan adanya kepuasan tinggi. Hal tersebut disebabkan oleh adanya faktor lingkungan (*hygiene factors*). Faktor lingkungan meliputi faktor eksternal seperti gaji, kondisi kerja, status, dan kepastian jaminan kerja.

Gaji merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk melakukan pemenuhan terhadap hak karyawan dalam mendapatkan imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Menurut (Mardi, 2014) gaji merupakan hak karyawan untuk mendapatkan pembayaran dari perusahaan atau sebuah instansi. Bagi karyawan gaji merupakan imbalan yang ditunggu-tunggu sebagai balasan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Selain itu, menurut (Mangkunegara AP, 2013) kondisi kerja merupakan segala aspek yang terdapat pada lingkungan kerja mulai psikologi kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan dan produktivitas kerja. Keberadaan status merupakan proses pencapaian seseorang untuk mendapatkan kedudukan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Adapun kepastian jaminan kerja yang paling dibutuhkan oleh seorang karyawan untuk mendapatkan perlindungan sebagai karyawan baik dari segi kepastian karir maupun perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri (*motivator factors*). Adanya kepuasan kerja pada karyawan memiliki hubungan dengan tingkat motivasi kerja yang diberikan. Hal tersebut berkaitan dengan isi pekerjaan, imbalan intrinsik, maupun kesempatan untuk bekerja dengan kreatif sesuai kemampuan karyawan. Pengelolaan motivasi kerja untuk memotivasi para karyawan agar terus termotivasi untuk bekerja dengan maksimal perlu ditingkatkan, maka karyawan harus

meminimalkan faktor lingkungan yang menyebabkan ketidakpuasan. Hal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



(Sumber: Diktat Perkuliahan Pengantar Bisnis Teori dan Aplikasi di Indonesia)

### Gambar 10. Faktor Motivator dan Hygiene dalam Teori Dua Faktor

#### E. Teori Tiga Kebutuhan (Mc Clelland)

Pada teori ini menyatakan bahwa manusia memiliki tiga kebutuhan yang dipelajari dan berkembang bersumber pada diri mereka. Kebutuhan yang dimaksud meliputi, kebutuhan kekuasaan (*need for power*), kebutuhan afiliasi (*need for affiliation*), dan kebutuhan prestasi (*need for achievement*). Adanya kebutuhan tersebut karyawan akan memiliki motivasi tinggi terhadap tujuan untuk meraih prestasi.

#### F. Teori Penguatan (BF Skinner)

Menurut skinner, perilaku manusia dikendalikan oleh konsekuensi yang ada. Pada teori ini menyatakan bahwa manusia akan termotivasi jika menerima konsekuensi yang menyenangkan dan jika konsekuensi yang diterima tidak menyenangkan maka manusia akan cenderung menghindarinya. Seorang karyawan memerlukan penguatan positif untuk melakukan tindakan yang diinginkan oleh organisasi. Selain itu, penguatan negatif juga diperlukan untuk

menghilangkan aktivitas buruk agar karyawan dapat menghindari dan memiliki perilaku lebih baik.

#### G. Teori Penetapan Tujuan

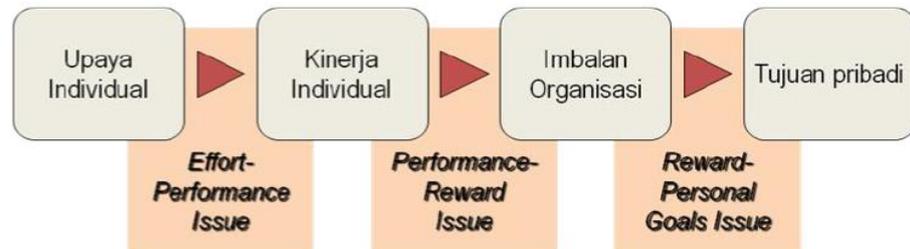
Teori penetapan tujuan merupakan teori yang menjelaskan tentang bagaimana seseorang dapat memahami tujuan yang ingin dicapai baik dari segi kepentingan pribadi karyawan maupun organisasi. Selain itu, penetapan tujuan yang jelas.

#### H. Teori Keadilan

Teori keadilan menjelaskan bahwa karyawan akan termotivasi jika mendapatkan keadilan yang sama dengan karyawan lainnya. Prinsip-prinsip keadilan perlu diterapkan agar karyawan dapat termotivasi untuk bekerja.

#### I. Teori Pengharapan

Teori pengharapan menjelaskan bahwa seseorang akan termotivasi bekerja untuk mendapatkan imbalan yang diinginkan dan percaya mereka mampu meraih segala kesempatan yang ada (Alteza, Muniya, 2011).



(Sumber: Diktat Perkuliahan Pengantar Bisnis Teori dan Aplikasi di Indonesia)

**Gambar 11. Model Teori Pengharapan**

#### 3.1.3. Prinsip-Prinsip Motivasi Kerja

Menurut (Mangkunegara, A.A. , 2014) prinsip-prinsip yang digunakan untuk memberikan motivasi kerja kepada karyawan yaitu:

##### 1. Prinsip Perhatian

Pemberian motivasi kerja menunjukkan bahwa pemimpin harus memberikan perhatian kepada para karyawan terhadap keinginan yang dapat dicapai dilingkungan kerja.

## 2. Prinsip Komunikasi

Adanya motivasi kerja digunakan untuk menjalin hubungan baik kepada karyawan agar mudah dalam melakukan komunikasi terhadap segala pencapaian tugas, masalah, maupun kendala yang dihadapi selama melakukan pekerjaan.

## 3. Prinsip Partisipasi

Upaya melakukan motivasi kerja kepada karyawan memberikan kesempatan karyawan untuk ikut serta berpartisipasi dalam melaksanakan misi untuk mencapai visi perusahaan.

## 4. Prinsip Pengakuan

Pada prinsip ini motivasi kerja menunjukkan bahwa seorang pemimpin mengakui terdapat campur tangan dan usaha karyawan dalam melakukan pencapaian tujuan perusahaan.

## 5. Prinsip Wewenang

Pemberian wewenang digunakan agar karyawan mampu menetapkan berbagai keputusan terhadap tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.

### **3.1.4. Tujuan Motivasi Kerja**

Pemberian motivasi pada karyawan merupakan cara yang dilakukan untuk memberikan stimulus bagi karyawan agar mampu melakukan pekerjaan secara optimal berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Menurut (Hasibuan Malayu S. P. Drs, 1996) tujuan pemberian motivasi kerja kepada karyawan yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
2. Mendorong semangat kerja karyawan
3. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan
4. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
5. Menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan
6. Membangun hubungan baik dengan karyawan
7. Meningkatkan disiplin, mutu dan kualitas karyawan

8. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi dalam dunia kerja
9. Membangun loyalitas dan kesetabilan karyawan terhadap perusahaan
10. Mengefektifkan pengadaan karyawan

Pada dasarnya manusia bekerja karena ingin memenuhi kebutuhan hidup baik kebutuhan dasar, kepuasan batin, dan pengakuan terhadap prestasi kerja. Selain itu, manusia ingin memiliki tujuan-tujuan tertentu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan baik kebutuhan tak terduga maupun kebutuhan dimasa yang akan datang.

### **3.1.5. Metode-metode Motivasi**

Motivasi kerja diberikan dengan berbagai macam metode atau cara yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pemberian motivasi kerja secara efektif merupakan langkah yang digunakan agar motivasi dapat diterima dengan baik oleh karyawan sehingga mampu menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan. (Hasibuan M. S., 2014) menyatakan bahwa terdapat dua metode motivasi kerja yaitu:

1. Metode Langsung (*direct motivation*)

Pemberian motivasi secara langsung kepada karyawan merupakan metode yang diberikan dalam bentuk material dan non material yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan karyawan dalam bekerja.

2. Metode Tidak Langsung (*Indirect Motivation*)

Pemberian motivasi secara tidak langsung merupakan metode yang digunakan untuk memberikan fasilitas pendukung sebagai penunjang dalam melakukan aktivitas operasional perusahaan. Metode ini digunakan untuk menumbuhkan semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang berakibat pada peningkatan kinerja karyawan.

### **3.1.6. Faktor-Faktor Adanya Motivasi Kerja**

Motivasi merupakan bagian dari proses psikologis yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut (Sutrisno, Edy, 2011) faktor-faktor motivasi kerja meliputi:

#### 1. Faktor Internal

Pemberian motivasi kerja pada seseorang dipengaruhi oleh faktor:

- a. Keinginan untuk dapat memiliki
- b. Keinginan untuk hidup
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- d. Keinginan untuk berkuasa
- e. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

#### 2. Faktor Eksternal

- a. Kompensasi yang memadai
- b. Kondisi lingkungan kerja
- c. Kepastian jaminan pekerjaan
- d. Supervisi yang memadai
- e. Peraturan yang fleksibel
- f. Status dan tanggung jawab

### **3.1.7. Kepuasan Kerja**

Pemberian motivasi kerja pada karyawan merupakan proses agar karyawan memiliki rasa puas terhadap suatu pekerjaan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan operasional perusahaan. Menurut (Gibson, Ivancevich, Donnely, 1997) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah salah satu bagian dari proses motivasi. Kepuasan kerja merupakan gambaran mengenai keadaan emosional seseorang merasa puas atau tidak puas dalam memandang suatu pekerjaan (Handoko, T. H, 1992). Menurut (Robbins Stephen P, 2001) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan penilaian positif karyawan terhadap suatu pekerjaan sebagai perasaan positif di

lingkungan kerja (Wibowo, 2015). Kepuasan kerja memberikan kemudahan bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, ikhlas, dan mencurahkan segenap tenaga untuk menghasilkan output terbaik bagi perusahaan. Oleh karena itu, terciptanya kepuasan kerja menjadi salah satu program perusahaan dalam mensejahterahkan karyawan.

### **3.1.8. Definisi Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dinilai secara kualitas dan kuantitas karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan (Mangkunegara, A.A, 2011). Menurut (Dessler, Gary, 2010) kinerja karyawan adalah capaian prestasi kerja yang diukur antara hasil dan standar suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan capaian output yang telah dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional yang diukur dengan tingkat keberhasilan tujuan perusahaan. (Maryoto, Susilo, 2000) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dibandingkan dengan standar, target atau sasaran yang telah ditentukan. Capaian tingkat kinerja karyawan dapat diketahui dari kualitas, kuantitas dan kontribusi yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Kinerja (*performance*) dapat ditunjukkan pada capaian tugas yang telah selesai dikerjakan karyawan dan hasil optimal yang dapat diperoleh. Kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang pada periode tertentu dalam melaksanakan tugas dengan berbagai pembandingan dari standar kerja, target sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan (Rivai, V. d., 2010).

Karyawan memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan dan bertanggung jawab agar mampu mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan selalu berusaha untuk melakukan strategi agar kinerja karyawan meningkat. Pengaruh motivasi kerja dan kinerja memiliki hubungan positif, semakin baik motivasi yang diberikan maka semakin baik pula kinerja karyawan terhadap

perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmayanti, 2014) menghasilkan bahwa variabel motivasi kerja memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan.

### **3.1.9. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut ( Arif, Ramdani, 2011) tingkat kinerja karyawan dapat dinilai dengan indikator-indikator sebagai berikut:

#### **1. Kompetensi**

Kompetensi merupakan pemahaman pekerjaan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Pemahaman diperlukan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan agar mampu berjalan sesuai prosedur dan kebijakan perusahaan. Menurut (Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2014) kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dilakukan berdasarkan standar kerja.

#### **2. Kualitas dan Kuantitas Kerja**

Pada indikator ini karyawan dituntut untuk menjalankan operasional kerja dan tanggung jawab secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Karyawan memiliki tugas untuk menyelesaikan pekerjaan secara teliti, akurat, dan tepat waktu untuk hasil yang optimal sehingga pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan secara maksimal.

#### **3. Komitmen Kerja**

Komitmen kerja merupakan indikator yang digunakan karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaan dalam mendukung tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan dengan berbagai macam strategi dan kreativitas dalam meraihnya. Karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja secara optimal dengan mencurahkan tenaga, waktu, dan pikiran untuk hasil pekerjaan yang lebih baik.

#### **4. Kreativitas Menyelesaikan Masalah**

Indikator ini sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan sebagai strategi untuk mengatasi masalah secara kreatif dan profesional dalam menemukan solusi dan penyelesaian terbaik suatu masalah.

#### 5. Kerja Sama

Kerja sama merupakan hal yang penting dilakukan dalam suatu instansi/lembaga/organisasi dalam melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan secara team untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

### **3.1.10. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja Karyawan merupakan salah satu aspek yang penting dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaan. Efektivitas kinerja karyawan sangat berdampak pada kualitas perusahaan atau instansi. Menurut (Handoko, T. Hani, 2001) adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

#### a. Motivasi

Motivasi merupakan hal-hal yang berkenaan dengan pemberian dorongan dan upaya untuk melakukan pemenuhan kebutuhan karyawan, baik kebutuhan hakiki maupun kebutuhan lain yang bertujuan untuk memacu semangat kerja karyawan.

#### b. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Kepuasan kerja dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.

#### c. Tingkat Stres

Tingkat stress merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami ketegangan baik dalam peningkatan emosi dan tekanan dalam memikirkan pekerjaan. Tingkat stress yang tinggi memungkinkan seseorang memiliki produktivitas yang rendah sehingga mampu menghambat proses dalam bekerja.

#### d. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan merupakan hal-hal yang berhubungan dengan kondisi lingkungan pekerjaan baik dari fasilitas kerja, sarana dan prasarana dalam bekerja, beban kerja dan rekan kerja yang dapat mempengaruhi saat melakukan pekerjaan.

#### **3.1.11. Penelitian Terdahulu**

Menurut penelitian yang dilakukan (R. Joko Sugiharjo dan Friska Aldata, 2018) menghasilkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Salemba, yang berarti motivasi kerja menjadi dorongan utama bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu, (Atmojo, Kunto dan Erik Pradana, 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh sangat kuat terhadap tingkat kinerja karyawan. Pada penelitian ini juga membuktikan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Widiyanti, Wiwik, Dewi Fitriani, 2007) menyimpulkan bahwa seseorang dapat didorong dengan motivasi kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dapat termotivasi dan mengeluarkan segala kemampuan untuk bekerja dengan optimal, jika mendapat penghargaan dari pimpinan.

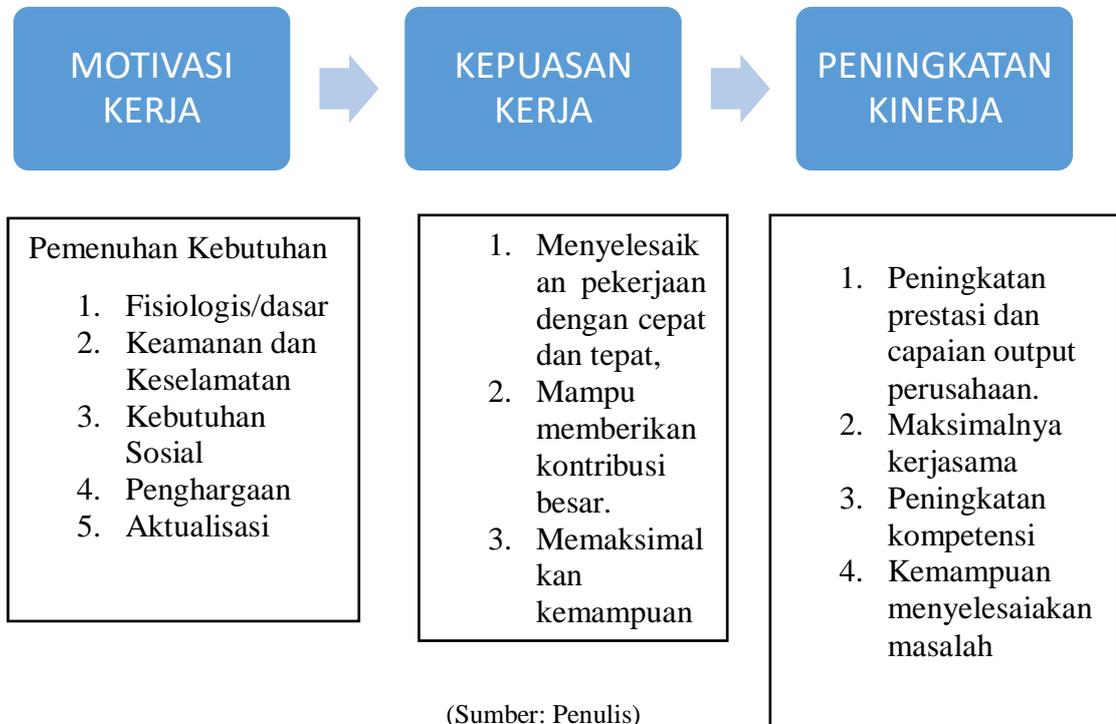
### **3.2. Tinjauan Praktik**

#### **3.2.1. Kerangka Pemikiran**

Motivasi kerja merupakan strategi yang digunakan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab operasional perusahaan. Kepuasan kerja terjadi apabila karyawan mendapatkan pemenuhan kebutuhan dan penjaminan pekerjaan sehingga akan merasa terjamin dalam bekerja. Adanya kepuasan kerja memberikan dorongan bagi karyawan untuk selalu meningkatkan kinerja dan menghasilkan output terbaik bagi

perusahaan. Berikut merupakan kerangka berfikir tentang strategi motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai:

**Kerangka Pemikiran Strategi Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja  
Pegawai Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus**



**Gambar. 12 Kerangka Pemikiran Strategis**

Pada kerangka pikiran di atas dapat dijelaskan bahwa pegawai akan merasa termotivasi jika lima kebutuhan yang paling utama dipenuhi oleh BPJS Ketenagakerjaan agar mereka terdorong untuk bekerja dengan maksimal sesuai dengan kemampuan dan hati nurani yang dimiliki. Pegawai dapat bekerja dengan maksimal jika mereka merasa puas terhadap motivasi yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan semangat luar biasa untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat, berorientasi memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan, dan berusaha untuk memaksimalkan kemampuan dan kecakapan yang dimiliki. Setelah itu, pegawai akan meningkatkan kinerjanya yang dapat dilihat dari peningkatan prestasi dan capaian output yang diraih perusahaan, memaksimalkan koordinasi atau kerjasama antar bidang, dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah terhadap tantangan yang diberikan.

### **3.2.2. Hasil Observasi**

Berdasarkan pengamatan melalui observasi dan wawancara langsung kepada karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus mengenai motivasi kerja yang didukung dengan adanya teori-teori motivasi kerja menghasilkan, bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Strategi peningkatan kinerja melalui motivasi kerja dilakukan untuk memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat tercipta jika karyawan merasa puas terhadap pemenuhan kebutuhan oleh perusahaan baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan lainnya. Karyawan yang terpenuhi kebutuhannya dapat memacu semangat dalam bekerja dengan orientasi pencapaian target perusahaan.

### **3.2.3. Strategi Motivasi Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus**

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memiliki strategi motivasi kerja sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas karyawan. Berikut merupakan strategi pemberian motivasi kerja yang di berikan, yaitu:

#### **1. Motivasi Pimpinan Cabang Kudus**

Motivasi yang diberikan oleh pimpinan cabang BPJS Ketenagakerjaan Kudus berupa pemberian arahan dan semangat sebelum melakukan aktivitas kerja. Pemberian arahan dilakukan setiap hari saat apel pagi pada pukul 07.30 – 08.00, diawali pembacaan doa dan diakhiri dengan pembacaan jargon BPJS yang dilakukan bersama-sama untuk memacu semangat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab kerja. Selain itu, pimpinan juga memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan kendala dan masalah yang dialami oleh divisi serta mendiskusikan bagaimana solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah. Pimpinan

cabang memberikan motivasi menggunakan bahasa yang baku namun tetap santai guna mengayomi para pegawai agar tidak tertekan dan merasa diperhatikan kinerjanya. Pimpinan cabang juga melakukan kunjungan terhadap beberapa divisi saat waktu kerja untuk mengetahui kendala dan progres dalam bekerja.

#### 2. Motivasi Kepala Bidang

Kepala bidang pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memiliki peran untuk memberikan motivasi kepada pegawai satu divisi berkenaan beban kerja dan tantangan yang mereka hadapi. Motivasi yang diberikan berupa solusi terhadap masalah divisi, saran dan masukan, dorongan untuk pencapaian target, dan penambahan poin terhadap anggota divisi yang memiliki kinerja baik. Kinerja anggota divisi diukur berdasarkan penilaian kepala bidang atas dasar kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tata kelola manajemen waktu.

#### 3. Motivasi Kelengkapan Sarana dan Parasarana

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memberikan motivasi kerja kepada para pegawai dengan memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai mulai dari tata kelola kantor yang baik, *medical check up*, penyediaan media olahraga dari tenis meja sampai bulutangkis, kamar mandi yang bersih, kelengkapan ruang *pantery*, mushola sebagai tempat ibadah, dan fasilitas kendaraan yang diperuntukan bagi pimpinan cabang. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Kudus juga memberikan fasilitas rumah dinas yang diberikan kepada kepala cabang dan bidang untuk menunjang produktivitas. Adapun fasilitas kendaraan mobil dinas yang diperuntukan bagi kepala cabang beserta *driver* yang mengantar ketika perjalanan dinas ke luar kota.

#### 4. Motivasi Kantor Wilayah Semarang

Motivasi kerja selain diberikan oleh para pimpinan dan kepala bidang juga diberikan langsung oleh Kantor Wilayah Semarang

sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai berdasarkan penilaian dari hasil kinerja. Motivasi yang diberikan dapat berupa penghargaan kepada pegawai terbaik dengan memberikan hadiah, kenang-kenangan, bonus, serta insentif.

5. Pemberian *Reward* dan *Benefit*

*Reward* dan *benefit* merupakan macam dorongan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam memotivasi pegawainya. *Reward* diberikan ketika pegawai mampu mencapai target yang diberikan dapat berupa penambahan gaji dengan periode tertentu. Selain itu, adapun *benefit* yang diberikan berupa perasaan rasa aman, perlindungan kesehatan bagi pegawai beserta keluarganya dan saat masa pensiun telah tiba.

6. *Work Life Balance*

*Work Life Balance* merupakan upaya dalam memberikan motivasi kerja kepada para pegawai dengan memberlakukan kebijakan lima hari kerja untuk menciptakan keseimbangan dalam bekerja antara waktu kerja dan waktu bersama keluarga. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga menerapkan sistem *Work From Home (WFH)* sebagai upaya penekanan Covid-19 dengan melakukan pembagian jadwal kepada masing-masing pegawai agar bergantian dalam bekerja di jam efektif. Adapun hari libur yang diberikan sesuai kalender nasional dan pemberian cuti tahunan selama 12 hari dan cuti besar selama 75 hari kalender setiap 5 tahun sekali.

7. Tunjangan Kinerja

Tunjangan kinerja merupakan imbal jasa yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus kepada pegawai berdasarkan kinerja yang dilihat selama satu tahun. Tunjangan diberikan kepada pegawai yang mampu mencapai prestasi dan hasil maksimal selama melakukan pekerjaan. Tunjangan dapat berupa kenaikan besaran gaji pada periode tertentu, dan pemberian voucher jaminan kerja kepada para pegawai yang sesuai kriteria.

#### 8. Gaji

Gaji merupakan imbal jasa yang diberikan dalam bentuk uang pada periode satu bulan sekali. Besaran gaji diberikan berdasarkan jabatan, tugas, dan kewajiban masing-masing pegawai dalam bekerja. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus yang memiliki gaji tertinggi adalah kepala cabang disusul kepala bidang, dan para pegawai lainnya ditentukan berdasarkan tingkat kesulitan dalam bekerja. Pemberian gaji merupakan dorongan utama bagi karyawan agar termotivasi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. Selain itu, gaji merupakan motivasi yang ditunggu-tunggu oleh pegawai guna memenuhi baik kebutuhan primer maupun sekunder.

#### 9. Tunjangan Hari Raya

Tunjangan hari raya merupakan imbal jasa yang diberikan kepada karyawan dalam periode satu tahun sekali menjelang hari raya. Pemberian tunjangan hari raya merupakan salah satu program tahunan yang wajib diberikan kepada para pegawai untuk memberikan dorongan selama menjalankan ibadah puasa agar tetap produktivitas dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam bekerja. Keberadaan tunjangan hari raya sangat diharapkan oleh para pegawai untuk membantu memenuhi kebutuhan pada hari raya yang meningkat secara signifikan.

#### 10. *Best Employ*

*Best Employ* merupakan penghargaan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada para pegawainya atas kinerja maksimal pada perusahaan. Pemberian *best employ* sebagai upaya untuk mendorong karyawan agar mampu bekerja dan berkontribusi bagi perusahaan. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memberikan *best employ* kepada karyawan yang memiliki kontribusi besar dalam peningkatan produktivitas kantor baik dari ketercapaian

target, tata kelola per divisi, efektivitas dalam bekerja, dan kemampuan melaksanakan program perusahaan.

#### 11. Juara Kantor Cabang

Juara kantor cabang merupakan dorongan yang diberikan oleh kantor wilayah untuk memberikan dorongan pada seluruh kantor cabang agar mampu bersaing dan memberikan kinerja terbaik dalam tata kelola kantor mulai tingkat kinerja, penataan lingkungan kantor yang baik, ketepatan dalam bekerja, sistem manajemen yang tertata, dan ketercapaian target dalam perluasan kepesertaan baik di sektor formal maupun informal, serta mampu memberikan pemahaman bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial yang diperuntukan bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia agar mendapatkan jaminan baik didalam maupun diluar lingkungan kerja. Penghargaan dapat berupa pemberian sertifikat sebagai penyandang predikat kantor cabang dengan kinerja terbaik dan pemberian bonus bagi kantor cabang.

#### 12. Lomba-Lomba

Lomba-lomba merupakan program BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus untuk memberikan tantangan sekaligus hiburan bagi pegawai yang dilaksanakan setiap event-event tertentu BPJS Ketenagakerjaan mulai dari peringatan Kemerdekaan Republik Indonesia sampai peringatan Hari Ulang Tahun BPJS Ketenagakerjaan. Pegawai yang memenangkan lomba akan mendapatkan hadiah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh panitia. Lomba-lomba diadakan sebagai upaya untuk memberikan dorongan bagi pegawai agar dapat membangun hubungan baik kepada seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus. Selain itu, adapun lomba antar sesama kepala bidang untuk menyampaikan visi-misi dalam mengelola divisinya.

#### 13. Senam Sehat dan Sarapan Gratis Setiap Hari Jum'at

Program sehat yang diwujudkan dengan mengadakan senam secara rutin pada hari jum'at merupakan strategi yang diberikan kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk melengkapi kebutuhan pegawai terhadap kesehatan. Selain bekerja secara *full time* yang cukup menguras waktu, tenaga, dan pikiran, maka senam sehat adalah aktivitas yang digunakan untuk memberikan keseimbangan antara bekerja dan kebutuhan akan kesehatan. Senam sehat selain untuk kesehatan juga digunakan untuk memberikan dorongan bagi pegawai agar merasa fresh saat kembali bekerja, sehingga pegawai dapat bekerja secara produktif dan menghasilkan output yang maksimal. Pada hari Jum'at selain agenda senam juga dilengkapi dengan pembagian sarapan secara gratis kepada seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus baik *outsourcing* maupun tetap.

#### 14. *General check up*

*General check up* merupakan fasilitas yang digunakan untuk menjaga kesehatan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Fasilitas ini diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk mengetahui perkembangan kesehatan pegawai pada kurun waktu tiga bulan. *General check up* sebagai upaya pemeliharaan kesehatan agar para pegawai dapat bekerja dengan prima dan memiliki stamina yang baik. Adanya dorongan ini agar para pegawai dapat bekerja secara produktif dan terhindar dari berbagai macam penyakit.

#### 15. Jenjang Karier

Pada BPJS Ketenagakerjaan memberikan kepastian jenjang karir bagi pegawai yang memiliki prestasi dan tingkat kinerja baik serta memiliki potensi untuk mengembangkan BPJS Ketenagakerjaan dengan adanya inovasi serta ide-ide kreatif. Pemberian jenjang karir berupa kenaikan jabatan di kedudukan yang lebih tinggi.

#### 16. *Coaching, Consulting, dan Training* sebagai stimulus pada team

##### a. *Coaching*

*Coaching* merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menemukan solusi atas berbagai macam tantangan yang dihadapi oleh pegawai. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus aktivitas *Coaching* dilakukan oleh Kepala Cabang terhadap masing-masing divisi dan pegawai yang sedang menghadapi masalah terkait capaian kinerja pegawai. *Coaching* diberikan ketika pegawai akan melaksanakan program tahunan dan update program terbaru BPJS Ketenagakerjaan agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan.

b. *Consulting*

*Consulting* merupakan upaya pemecahan masalah kepada seseorang yang dianggap paling mengetahui dan mampu memecahkan masalah atau *problem solving*. BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Kudus memberikan *consulting* kepada pegawai yang sedang merancang konsep strategis berkenaan inovasi yang akan dikembangkan sebagai upaya peningkatan mutu kualitas operasional.

c. *Training*

*Training* merupakan proses pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penguasaan skill atau kemampuan. Upaya peningkatan mutu kualitas Sumber Daya Manusia dengan mengadakan *training* melalui *workshop*, seminar, webinar, dan seorang ahli sesuai dengan bidang ilmu yang ingin dikuasai. Program *training* diberikan kepada pegawai yang memiliki potensi untuk melakukan perubahan baik perusahaan. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus sering menugaskan para pegawai yang memiliki potensi untuk mengikuti pelatihan keahlian, seminar, webinar, dan studi banding untuk mengasah kemampuan agar mampu menciptakan perubahan, sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal.

### 3.2.4. Teori Motivasi Pada BPJS Ketenagakerjaan Kudus

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus dalam memotivasi pegawainya menggunakan teori yang dikemukakan oleh Maslow yang memiliki pendapat bahwa seorang pegawai termotivasi untuk melakukan pekerjaan dikarenakan memiliki kebutuhan yang bersifat hirarkis dan harus terpenuhi. Berbagai macam kebutuhan menurut teori ini dan kebutuhan yang dimiliki oleh para pegawai BPJS Ketenagakerjaan yaitu sebagai berikut:

a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis menjadi kebutuhan dasar yang paling dibutuhkan oleh pegawai sebagai alasan untuk melakukan pekerjaan. Kebutuhan ini digunakan untuk bertahan hidup baik dari sisi individu maupun keluarga. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memerlukan biaya yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dari sandang, pangan, dan papan atau tempat tinggal. Para pegawai memiliki tanggungan untuk menghidupi keluarga dirumah, keinginan untuk meringankan beban kedua orang tua bagi yang belum berkeluarga dan menjadi seseorang yang mandiri.

b. Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan

Pada dasarnya semua makhluk hidup memiliki kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan penyelenggara jaminan sosial bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia juga memberikan penjaminan keselamatan dan keamanan bagi pegawainya. BPJS Ketenagakerjaan memberikan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun. Selain itu BPJS juga memberikan fasilitas keamanan yang diperuntukan bagi seluruh pegawai dalam melakukan kunjungan dinas.

c. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan yang juga dibutuhkan oleh manusia untuk melakukan interaksi sosial kepada sesama makhluk

sosial. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memahami bahwa setiap pegawai membutuhkan adanya kebutuhan sosial sebagai pendukung untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar. BPJS Ketenagakerjaan memiliki program setiap tahunnya untuk mengadakan acara lomba-lomba, *gathering*, *ivent* tahunan, dan berbagai macam program menarik lainnya.

d. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan penghargaan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus kepada para pegawai dengan ketentuan bahwa pegawai harus memiliki *Key Performance Indicator (KPI)* yang baik sebagai ukuran efektivitas kinerja. Pencapaian KPI dan kompetensi digunakan untuk pencapaian target agar mampu mendapatkan predikat yang memuaskan. Pegawai yang memiliki predikat penilaian KPI sangat memuaskan dengan standar  $\geq$  110 % dan nilai 5 poin. Besaran nilai KPI berbanding lurus dengan kemampuan pegawai dalam mencapai penghargaan. Pegawai yang mampu mencapai nilai KPI yang tinggi akan dianggap sebagai pegawai yang berprestasi dan memiliki potensi tinggi terhadap kemajuan perusahaan sehingga akan diberikan apresiasi atau penghargaan.

e. Kebutuhan Aktualisasi

Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus kepada para pegawainya untuk mengembangkan bakat dan minat sesuai keinginan dengan penyediaan fasilitas olahraga mulai dari tenis meja, bulutangkis, dan media pengembangan lainnya.

### 3.2.5. Implementasi Strategi Motivasi Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan

Penerapan motivasi kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus menggunakan metode langsung dan tidak langsung. Pegawai dapat merasakan motivasi kerja yang langsung diberikan oleh kepala bidang melalui pengarahan, pendampingan, dan *Coaching* antara

atasan dan bawahan. Selain itu pegawai juga secara tidak langsung dapat termotivasi dengan adanya kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana kantor mulai pemenuhan kebutuhan ibadah, kebersihan, keamanan, dan ketepatan waktu penggajian dengan besaran yang ditentukan sesuai keahlian dan jabatan.

Pada saat proses pemberian motivasi seorang kepala cabang dibantu oleh bagian pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan bagian staf umum untuk menyusun program pengembangan sesuai kebutuhan pegawai. Selanjutnya, kepala cabang dan bidang juga selalu memberikan stimulus berupa semangat untuk bersinergi dalam bekerja, memiliki pikiran positif, dan etos kerja yang tinggi. Berdasarkan observasi selama praktik, setiap pagi sebelum memulai aktivitas kerja kepala cabang selalu mengadakan apel untuk mengetahui rencana kerja setiap bidang selama satu hari beserta kemampuan dalam mencapai tujuan. Setelah itu, setiap kepala bidang juga memberikan pengarahan kepada bawahannya untuk memberikan performa terbaik dalam bekerja.

Tingkat keberhasilan implementasi motivasi kerja dapat dilihat dari capaian indikator kinerja pegawai pada periode tertentu. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus indikator yang dicapai mulai dari kompetensi atau kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat, misalnya dalam menyelesaikan proses klaim dan prosedur pendaftaran kepesertaan. Para pegawai memiliki kualitas dan kuantitas dalam bekerja, dimana pegawai tidak hanya bekerja dengan benar namun juga mampu mencapai target, yang dapat dilihat dari capaian target perluasan kepesertaan diberbagai macam sektor. Adapun komitmen kerja yang dimiliki pegawai juga tinggi, dimana mereka bekerja sesuai jam kerja berangkat tepat waktu dan pulang setelah selesai menyelesaikan operasional, bekerja dengan acuan SOP, dan memiliki performa yang baik dalam bekerja. Kreativitas menyelesaikan masalah juga menjadi poin penting dalam bekerja, dimana

para pegawai memiliki kreativitas dalam menyelesaikan masalah saat menghadapi kasus klaim, *trouble* sistem, dan masalah pelayanan. Kemudian kerja sama menjadi pelengkap dalam menyelesaikan pekerjaan secara team untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Para pegawai BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan kerja team yang baik antara sesama pegawai utamanya dalam satu bidang dilihat dari output yang dihasilkan.

**Tabel 3. Capaian Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus**

No	Aktivitas	2019	2020
1	Bayar Klaim	Rp. 194, 96 Miliar	Rp 231,5 Miliar
		JHT: Rp165.02M, JKK: Rp14,11M, JKM: Rp11,02M, JP: Rp 2,4 M	JHT:Rp200,1M, JKK: Rp 11,5M, JKM: Rp 15,6 M, dan JP: 4,3 M
2	Hubungan Kerja sama	Pembentukan forum antara BPJS Kesehatan Cabang Pati dengan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kudus bersama pemerintah daerah untuk melaksanakan sosialisasi mengenai program JKN-KIS yang ditujukan kepada para pengusaha kapal di wilayah pati dan validasi jumlah data pekerja dan badan usaha yang terdaftar.	BPJS Ketenagakerjaan dan Wasnakerj bersinergi tegakkan kepatuhan jaminan sosial
3		BPJAMSOSTEK	BPJS

		meningkatkan perluasan kepesertaan menjalin hubungan kerja sama dengan Grab	Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus bersama Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jepara melakukan kerjasama dengan penandatanganan MOU sekaligus persiapan Paritrana Award 2020 untuk melakukan penguatan perlindungan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan selama Pandemi COVID-19.
4		Sosialisasi kepatuhan pelaksanaan program jaminan Sosial Ketenagakerjaan bersama Kejaksaan Negeri Kudus terhadap perusahaan penunggak iuran.	BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus juga melakukan sosialisasi perluasan kepesertaan kepada masyarakat Blora bersamaan dengan

			penandatanganan perjanjian dengan pemerintah Blora.
5		BPJS Ketenagakerjaan Kudus melakukan kerja sama dengan Bank BTN untuk mengadakan produk knowledge petugas service point.	BPJS Ketenagakerjaan Kudus melakukan penandatanganan MoU dengan Bupati Pati sebagai tindak lanjut atas pemberlakuan peraturan Bupati Pati nomor 64 Tahun 2019
6		BPJS Ketenagakerjaan Kudus menjamin pengobatan tanpa batasan pada pekerja yang mengalami kecelakaan kerja dan mendorong perusahaan diwilayah kerja mulai dari Kudus, Pati, Jepara, Blora, Rembang untuk mengikuti program jaminan sosial ketenagakerjaan.	BPJS Ketenagakerjaan Kudus mengadakan pelatihan kepada pekerja yang terdampak PHK
7			Pada November 2020 BPJS Ketenagakerjaan

			berhasil menyalurkan bantuan kepada 9.003 pekerja sosial keagamaan di Kabupaten Rembang bekerja sama dengan pemerintah, Kemenag, dan Baznas Kabupaten Rembang.
8			selama pandemi COVID-19 kepada tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan Kudus berhasil mengumpulkan rekening calon penerima subsidi upah sebanyak 15 ribu pekerja yang bisa diproses dari total 20 ribu pekerja
8			Kegiatan Employee Voluntering BPJS Ketenagakerjaan kudus membagikan 75 paket sembako
10	Kpesertaan	Selama tahun 2019 BPJS	Selama tahun 2020

Aktif	Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus berhasil melakukan perluasan kepesertaan sebanyak 249.786 peserta aktif yang cenderung meningkat daripada periode sebelumnya	BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus berhasil melakukan perluasan kepesertaan sebanyak 303.985 peserta aktif yang cenderung meningkat daripada periode sebelumnya.
-------	--	--

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus

Berdasarkan tabel di atas merupakan strategi agar para pekerja sosial keagamaan memiliki jaminan sosial ketenagakerjaan dan sebagai langkah bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus untuk melakukan perluasan kepesertaan. Efektivitas operasional juga meningkat dengan banyaknya program kerja sama yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan selama tahun 2020. Hal ini merupakan wujud pengaruh dari adanya motivasi kerja yang diberikan kepada seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus untuk selalu produktif dan memiliki kinerja yang baik. Pada tahun 2020 BPJS Ketenagakerjaan berhasil melakukan perluasan kepesertaan sebanyak 303.985 lebih tinggi dibandingkan pada tahun 2019 yang hanya berjumlah 249.786. Selain itu produktifitas pegawai juga dilihat dari presensi atau tingkat kehadiran dalam bekerja yang dapat diketahui pada tabel berikut:

**Tabel 4. Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Tahun 2020**

NO	BULAN	TOTAL KARYAWAN	DINAS	SAKIT	IJIN	CUTI	ALFA	KARYAWAN FULL HADIR
1	JANUARI	55	12	3	3	15	0	22

NO	BULAN	TOTAL KARYAWAN	DINAS	SAKIT	IJIN	CUTI	ALFA	KARYAWAN FULL HADIR
2	FEBRUARI	56	18	2	6	17	0	13
3	MARET	54	19	7	2	15	0	11
4	APRIL	54	0	2	0	3	1	48
5	MEI	54	0	3	0	0	2	49
6	JUNI	54	0	0	3	6	0	45
7	JULI	54	5	2	0	9	0	38
8	AGUSTUS	53	1	1	0	11	2	38
9	SEPTEMBER	53	2	2	3	7	0	39
10	OKTOBER	55	2	1	1	14	0	37
11	NOVEMBER	55	2	3	0	9	1	40
12	DESEMBER	55	2	3	0	8	0	42

Sumber: Sekretaris BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai memiliki produktifitas yang baik dalam bekerja. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah kehadiran pegawai dan kunjungan dinas yang dilakukan untuk melaksanakan program-program BPJS Ketenagakerjaan BPJS Kantor Cabang Kudus. Selain itu, ketidakhadiran karena alfa atau tanpa keterangan juga memiliki nilai yang sedikit dibandingkan dengan nilai sakit, izin, dan cuti. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab yang besar untuk masuk dan melaksanakan pekerjaan sesuai bidang yang ditugaskan untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **3.2.6. Prinsip Motivasi Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus.**

Adapun beberapa prinsip motivasi kerja yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus, yaitu:

#### **1. Prinsip Perhatian**

Pemberian motivasi kerja menunjukkan bahwa pemimpin harus memberikan perhatian kepada para karyawan terhadap keinginan yang dapat dicapai dilingkungan kerja. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor

Cabang Kudus kepala cabang memberikan perhatian kepada seluruh staf bagian terhadap proses kerja yang dilakukan apakah terjadi hambatan atau dapat berjalan lancar. Selain itu, kepala cabang juga memberikan arahan kepada kepala bidang untuk selalu konsisten dalam memimpin dan memberi arahan terhadap program kerja yang ditetapkan.

## 2. Prinsip Komunikasi

Adanya motivasi kerja digunakan untuk menjalin hubungan baik kepada karyawan agar mudah dalam melakukan komunikasi terhadap segala pencapaian tugas, masalah, maupun kendala yang dihadapi selama melakukan pekerjaan. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus melakukan komunikasi dengan gaya partisipatif agar mampu meningkatkan motivasi bawahan dalam melakukan pekerjaan. Pada prinsip ini pimpinan memberikan kepercayaan bagi pegawai untuk menyampaikan ide-ide menarik dan *creative*, berani mengemukakan pendapat. Selain itu, pimpinan BPJS Ketenagakerjaan selalu mempunyai niatan untuk menjalankan pendapat yang sudah disampaikan oleh pegawai. Adapun penghargaan yang diberikan secara ekonomis mengenai keterlibatan dalam penentuan tujuan. Prinsip komunikasi dilakukan jika terdapat masalah dan penyampaian informasi umum yang harus dijangkau oleh semua pegawai.

## 3. Prinsip Partisipasi

Upaya untuk melakukan motivasi kerja kepada karyawan memberikan kesempatan karyawan untuk ikut serta berpartisipasi dalam melaksanakan misi untuk mencapai visi perusahaan. Pada prinsip ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memberikan kesempatan kepada para pegawai agar mampu menemukan cara atau strategi agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan utamanya dalam penentuan target per bidang pada periode tertentu.

## 4. Prinsip Pengakuan

Pada prinsip ini motivasi kerja menunjukkan bahwa seorang pemimpin mengakui terdapat campur tangan dan usaha karyawan dalam melakukan pencapaian tujuan perusahaan. Pada BPJS Ketenagakerjaan biasanya melakukan pengakuan dengan memberikan piagam atau sertifikat kepada bidang atau pegawai yang berjasa dalam pencapaian prestasi Kantor Cabang. Pegawai mendapat pengakuan sebagai pegawai terbaik atas prestasi yang diraih.

#### 5. Prinsip Wewenang

Pemberian wewenang digunakan agar karyawan mampu menetapkan berbagai keputusan terhadap tanggung jawab pekerjaan yang diberikan. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kudus setiap pegawai diberikan tanggung jawab dan wewenang untuk menjalankan tugas dan kewajiban serta membuat kebijakan pada bidang yang dikerjakan berlandaskan SOP dan aturan yang berlaku. Para pegawai mempunyai wewenang dalam mengatur bidangnya sebagai upaya pencapaian tujuan perusahaan.

#### **3.2.7. Tujuan Motivasi Kerja Pegawai Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus**

Adapun beberapa prinsip motivasi kerja yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus, yaitu:

##### 1. Produktivitas Pegawai Meningkat

Motivasi kerja diberikan agar pegawai mampu mengeluarkan potensi dan meningkatkan produktivitas kerja. Pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang kudus tujuan pemberian motivasi kerja sudah tercapai. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya aktivitas BPJS pada tahun 2020 dan peningkatan perluasan kepesertaan sebanyak 303.985 peserta serta tingkat kehadiran yang tinggi pada absensi pegawai.

##### 2. Mendorong semangat kerja pegawai

BPJS Ketenagakerjaan melakukan motivasi kerja kepada para pegawai untuk mendorong agar pegawai memiliki semangat dalam bekerja. Salah satu cara agar para pegawai agar termotivasi yaitu

dengan cara pelaksanaan apel setiap hari yang dipimpin langsung oleh kepala cabang, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana. Pegawai merasa terdorong dalam melakukan pekerjaan sehingga berdampak pada meningkatnya produktivitas perusahaan, dapat dibuktikan dengan capaian yang bisa diraih selama periode tahun 2020, terdapat peningkatan aktivitas dan kerja sama perusahaan untuk memaksimalkan perluasan kepesertaan.

3. Meningkatkan kepuasan kerja pegawai

Pegawai akan merasa puas jika segala pemenuhan kebutuhan dapat dipenuhi oleh perusahaan. Oleh sebab itu BPJS Ketenagakerjaan melakukan optimalisasi terhadap pemenuhan agar pegawai merasa puas.

4. Meningkatkan kesejahteraan pegawai

Kesejahteraan pegawai dapat dilihat dengan kemudahan pegawai dalam melakukan aktivitas operasional dan pemenuhan kebutuhan. Oleh karena itu, dalam menjalankan aktivitas operasional BPJS Ketenagakerjaan sudah menyediakan berbagai macam alat kantor untuk mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan.

5. Menumbuhkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan

Pemberian motivasi kerja berdampak pada peningkatan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan target yang telah ditetapkan.

6. Membangun hubungan baik dengan pegawai

Pemenuhan kebutuhan yang dilakukan secara merata dan adanya program olahraga dan rapat bersama dapat menumbuhkan hubungan baik antar sesama karyawan.

7. Meningkatkan disiplin, mutu dan kualitas karyawan

Adanya motivasi kerja memberikan pengaruh terhadap peningkatan kedisiplinan pegawai dapat dibuktikan bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan selalu hadir tepat waktu pada pukul 07.30 WIB setiap hari kerja.

8. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi dalam dunia kerja

Motivasi kerja memberikan pengaruh bagi pegawai untuk ikut serta dalam pencapaian tujuan perusahaan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya mengenai “Strategi Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus” maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus menerapkan strategi motivasi kerja dengan melakukan pemenuhan kebutuhan dasar yang mendesak dan harus terpenuhi dari kebutuhan fisiologis, keamanan dan keselamatan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi sebagaimana yang sudah dijelaskan oleh teori Maslow. Motivasi yang diberikan berupa imbal jasa yang dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung baik dari pimpinan cabang, besaran gaji, hiburan, penghargaan, kepastian karir, dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana, serta jaminan yang diberikan.
- 2) Implementasi pemberian motivasi kerja dilihat dari capaian indikator kinerja pegawai dari kompetensi, kualitas dan kuantitas hasil kerja, komitmen kerja, kreativitas dalam menyelesaikan masalah, dan kemampuan kerja sama dalam *team*. Pada tahun 2020 BPJS Ketenagakerjaan mengalami peningkatan aktivitas operasional dan perluasan kepesertaan sebanyak 303.985 peserta.
- 3) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus memberikan motivasi kerja berlandaskan prinsip perhatian, komunikasi, partisipasi, pengakuan, dan wewenang agar mampu mencapai tujuan motivasi dari peningkatan produktivitas pegawai sampai tercapainya tujuan atau target yang ditentukan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

### **4.2. Saran**

Pada penelitian di atas yang dilakukan dengan observasi langsung mengenai penerapan motivasi kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus, penulis dapat memberikan saran berupa:

1. Pimpinan cabang dan kepala bidang harus lebih giat memberikan motivasi kerja kepada para pegawai untuk mengurangi beban kerja dan mengetahui permasalahan pegawai.
2. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus harus memberikan imbal jasa lebih kepada para pegawai saat mengadakan lembur bulanan untuk menyelesaikan pekerjaan pembuatan laporan yang harus diinput ke kantor wilayah. Selain itu, penambahan lama waktu cuti dalam periode satu tahun agar pegawai dapat memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menyelesaikan kepentingan dan menghabiskan waktu bersama keluarga.
3. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kudus hendaknya mengadakan kegiatan-kegiatan yang menarik untuk membangun kebersamaan antar sesama pegawai dan mengurangi rasa bosan saat kembali melaksanakan aktivitas kerja, misalnya lomba olahraga antar divisi, permainan unik sebelum memulai kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- Arif, Ramdani. (2011). Penilaian Kinerja. PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Agripa, Toar Sitepu. (2013). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA, Vol.1* .
- Alteza, Muniya. (2011). Pengantar Bisnis Teori dan Aplikasi di Indonesia. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY.
- Analisa, L. (2011). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang)".
- Arikunto, Suharsimi. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmojo, Kunto dan Erik Pradana. (2018). PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG SUDIRMAN JAKARTA. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*.
- Badan Nasional Sertifikasi Profesi. (2014). Retrieved from Info Kompetensi: <http://kompetensi.info/kompetensi-kerja/apa-itu-kompetensi.html>
- bpjsketenagakerjaan. (2014). Retrieved April 12, 2021, from bpjsketenagakerjaan: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.html>
- Dessler, Gary. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Indeks.
- Erisandi, Dessy . (2015, Apri Jum'at/10). *Artikel DJKN Kemenkeu*. Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/7754/MOTIVASI-KERJA-PEGAWAI.html>
- Gibson, Ivancevich, Donnely. (1997). Organizations (Terjemahan). Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Gibson, James L., John M., Vancevich dan James H. Donelly. (1996). Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hadari , N. (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T Hani. (1999). Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (1992). Manajemen. Yogyakarta: BPFE – UGM.

- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan Malayu S. P. Drs. (1996). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Hasibuan, M. S. ( 2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Humas. (2021, Maret 31). Retrieved Maret 14, 2021, from SEKRETARIAT KABINET REPUBLIK INDONESIA: <https://setkab.go.id/presiden-terbitkan-inpres-optimalisasi-pelaksanaan-program-jaminan-sosial-ketenagakerjaan/>
- Khoiri, Moh Mujib. (2013). *engaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Perpustakaan*. *SKRIPSI*.
- Kontan. co.id. (2021, Februari 23). Retrieved mei 14, 2021, from Kontan. co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/dirut-bp-jamsostek-kami-akan-melakukan-digitalisasi-jaminan-sosial>
- Liputan6.com. (2021, Februari 23). Retrieved april 2021, 2021, from Ekonomi Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4490831/resmi-dilantik-direksi-bpjamsostek-optimis-perlindungan-jamsos-menyeluruh-di-depan-mata>
- Lubis, Khairul Akhir. (2008). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan*. *Tesis*.
- Mangkunegara AP. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. ( 2001). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. . (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardi. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Maryoto, Susilo. ( 2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Moleong, Lexy J. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, Lexy, J. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, Umi. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.
- Pratama, Wibi Pangestu. (2020, Oktober 06). Retrieved Mei 16, 2021, from Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20201006/215/1301251/ada-program-jkp-di-bpjs-ketenagakerjaan-iuran-jadi-nambah>  
<https://finansial.bisnis.com/read/20201006/215/1301251/ada-program-jkp-di-bpjs-ketenagakerjaan-iuran-jadi-nambah>
- R. Joko Sugiharjo dan Friska Aldata. (2018, Maret). PENGARUH BEBAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SALEMBA. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4, 128-137.
- Rahayu, Ningrum. (2012). PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PERUM PEGADAIAN SALAMA CABANG BIMA. *Jurnal Ekonomi*.
- Rahmayanti. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Putra Kaltim Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 2, 2.
- Riduwan. (2004). Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. d. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P & Coulter, Mary. (2012). Management. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Robbins, Stephen P. (2001). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbinss Stephen P. (2001). Organizational Behavior (Terjemahan). Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Subagyo. (2011).
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2012). Teori, kuesioner, dan Analisis data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian). Yogyakarta: Caps.
- Sunyoto, Danang. (2012). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Jakarta: CAPS.
- Sutrisno, Edy. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana .
- Uno HB. (2010). Perencanaan Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2015). Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Rajawali.
- Widiyanti, Wiwik, Dewi Fitriani. (2007, September). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *XVII*, 132-138.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Daftar Pertanyaan**

#### **DAFTAR PERTANYAAN**

1. Program apa saja yang sudah diterapkan untuk melakukan motivasi kerja terhadap para pegawai?
2. Motivasi apa saja yang diberikan oleh kepala bidang kepada para pegawainya dan bagaimana mekanisme coaching yang diberikan untuk kinerja yang lebih baik.
3. Sejauh mana tingkat motivasi kerja karyawan, apakah sudah tergolong tinggi atau masih rendah?
4. Untuk menyandang predikat kantor cabang dengan kinerja terbaik, hal-hal apa saja yang harus disiapkan oleh para pegawai?
5. Bagaimana Prinsip dan tujuan motivasi kerja?
6. Fasilitas apa saja yang diterima guna mensejahterakan pegawai?, misalnya pengecekan kesehatan dll.
7. Apa saja macam intensif yang diterima, dan apakah besaran intensif berpengaruh terhadap kinerja?
8. Best Employee diberikan kepada pegawai terbaik, apa saja kriteria-kriteria untuk menjadi pegawai terbaik/berprestasi?
9. Seperti apa bentuk dan mekanisme penilaian kerja pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan Kudus?
10. Apakah dalam memotivasi pegawai perusahaan menerapkan sistem target terlebih dahulu? Jika iya apakah bidang anda dapat melebihi target yang sudah ditentukan?
11. Kalau boleh tahu untuk target operasional bidang dari kepesertaan, pelayanan, keuangan dan SDM berapa ya? Apakah di tahun 2020 sudah tercapai atau belum?
12. Kalau boleh tau nilai KP I berapa?
13. Kriteria-kriteria apa saja agar pegawai mendapatkan promosi jabatan?

14. Adakah agenda atau event yang digunakan untuk membangun hubungan harmonis antar pegawai?
15. Setelah adanya motivasi kerja, apa capaian tertinggi yang pernah anda raih?
16. Alasan mengapa pegawai harus mendapatkan motivasi kerja?
17. Apakah anda merasa puas mengenai motivasi kerja yang sudah diberikan oleh perusahaan?
18. Harapan apa yang anda inginkan kedepannya mengenai motivasi kerja?
19. Adakah wadah yang digunakan untuk menyerap aspirasi pegawai mengenai kritik dan saran berkenaan kondisi lingkungan kerja.