

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profile Perusahaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang mengelola jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan melalui proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Kemudian melalui PP No.36/1995 ditetapkan PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga

sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang akibat resiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang tersebut berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Badan tersebut dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Kini dengan sistem penyelenggaraan jaminan sosial yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pemberi kerja saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertatakelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Misi

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- a. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.
- b. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.
- c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

(<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>, 06/Feb/2018)

1.1.3 Prinsip

BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip yaitu:

- a. Kegotongroyongan;
- b. Nirlaba;
- c. Keterbukaan;
- d. Kehati-hatian;
- e. Akuntabilitas;
- f. Portabilitas;
- g. Kepesertaan bersifat wajib;
- h. Dana amanat; dan
- i. Hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program

(Sumber: Undang-undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pasal 4, 06/Mar/2018)

1.1.4 Program

Berikut ini adalah program-program BPJS Ketenagakerjaan.

- a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

b. Jaminan Kematian (JK)

Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

c. Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.

d. Jaminan Pensiun (JP)

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

(Sumber: Peraturan Pemerintah nomor 44 Tahun 2015 Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun, 06/Apr/2018)

1.1.5 Logo dan Filosofi Logo



Gambar 1.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>, 06/Feb/2018)

Logo ini menggunakan empat warna berbeda, yaitu hijau, putih, kuning dan biru. Warna-warna tersebut mengandung nilai dan makna filosofi tertentu, yaitu:

- a. Hijau
Melambangkan kesejahteraan dan diharapkan dapat merepresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.
- b. Putih
Melambangkan integritas dan diharapkan dapat merepresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- c. Kuning
Melambangkan optimisme dan diharapkan dapat merepresentasikan optimisme, pencerahan, dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.
- d. Biru
Melambangkan keberlanjutan dan diharapkan dapat merepresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang.

1.1.6 Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini adalah sekumpulan karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Adapun nilai budaya organisasi BPJS Ketenagakerjaan yaitu IMAN ETHIKA dengan penjabaran sebagai berikut:

IMAN

- a. Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. Bersyukur atas anugrah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa;
- c. Bekerja dengan ikhlas sebagai bagian dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

EKSELEN

- a. Selalu memberikan yang terbaik dalam bekerja;

- b. Senantiasa meningkatkan kompetensi (pengetahuan, keterampilan, sikap);
- c. Bekerja dengan cerdas, adaptif, kreatif, inovatif, dan pantang menyerah.

TELADAN

- a. Senantiasa membangun karakter positif;
- b. Menjaga perilaku sesuai norma, etika, dan peraturan yang berlaku;
- c. Menjadi panutan bagi lingkungan sekitar.

HARMONI

- a. Menghargai perbedaan pendapat dan menghormati sesama;
- b. Membangun komunikasi dan kolaborasi untuk tercapainya sinergi baik dengan pihak internal maupun eksternal;
- c. Menjaga keseimbangan dalam kehidupan dan pekerjaan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

INTEGRITAS

- a. Satunya kata dan perbuatan;
- b. Senantiasa bersikap jujur, menunjung tinggi komitmen, dan amanah terhadap tanggung jawab yang diberikan;
- c. Memegang prinsip dan tidak tergoda untuk melakukan hal-hal yang melanggar moralitas.

KEPEDULIAN

- a. Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati;
- b. Peduli terhadap lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat;
- c. Proaktif dan cepat tanggap memberikan bantuan dan dukungan kepada sesama.

ANTUSIAS

- a. Senantiasa bekerja dengan penuh semangat dan sukacita;
- b. Memiliki semangat belajar tinggi, haus akan pengetahuan baru, dan selalu memperbaiki diri;

c. Berani mengambil keputusan dengan risiko yang terukur.

(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, 29/Mar/2018)

1.1.7 Peserta Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Peserta BPJS Ketenagakerjaan terbagi dari beberapa kategori, yaitu

a. Sektor Penerima Upah

Yaitu Setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja.

b. Sektor Bukan Penerima Upah

Yaitu pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya.

c. Sektor Jasa Konstruksi

Yaitu layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi.

d. Sektor Pekerja Migran Indonesia

Yaitu setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia

(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, 29/Mar/2018)

1.1.8 Dasar Hukum Pembentukan dan Pengelolaan

Berikut ini adalah dasar-dasar hukum pembentukan dan pengelolaan.

a. UU RI NO. 40 TAHUN 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

b. UU RI NO. 24 TAHUN 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

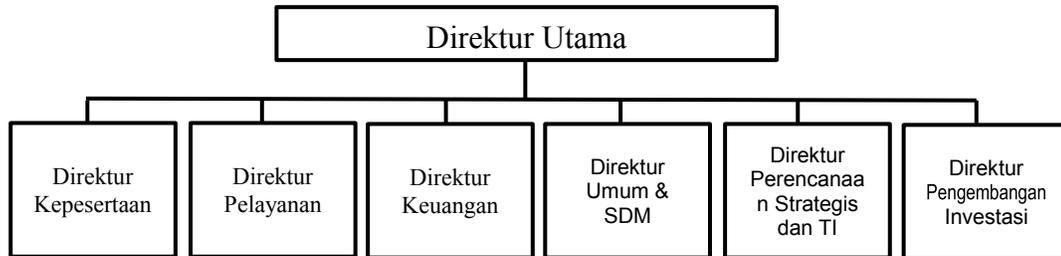
c. Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Program Jaminan Sosial

d. Peraturan Pemerintah Nomor 83 Tahun 2013 Tentang Modal awal Untuk Badan jaminan Sosial Ketenagakerjaan

- e. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Hubungan Antar Lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara Dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, Dan Penerima Bantuan Iuran Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua
- i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun
- j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian
- k. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua
- l. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua Bagi Peserta Penerima Upah
- m. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran Kepesertaan, Pembayaran dan Penghentian Manfaat Jaminan Pensiun
- n. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengenaan dan Pencabutan Sanksi Administratif Tidak Mendapat Pelayanan Publik Tertentu Bagi Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara

- o. Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 01 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pengawasan dan Pemeriksaan Atas Kepetuhan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- p. Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 02 Tahun 2014 Tentang Manfaat Layanan Tambahan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- q. Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 03 Tahun 2015 Tentang Bentuk Kartu Peserta, Sertifikat Kepesertaan, dan Formulir Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Program Jaminan Kematian, Program Jaminan HARI tua dan Program Jaminan Pensiun

1.1.9 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

(Sumber: PERDIR/33/102017 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja BPJS Ketenagakerjaan, 06/Apr/2018)

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai 7 (tujuh) Direktorat, yaitu:

- a. Direktorat Utama
 - 1) Satuan Pengawas Internal
 - 2) Deputi Direktur Bidang Sekretariat Badan;
 - 3) Deputi Direktur Hubungan Masyarakat dan Antar Lembaga;
 - 4) Deputi Direktur Kepatuhan dan Hukum;
 - 5) Deputi Direktur Bidang Project Management; dan
 - 6) Staf Senior Manajemen
- b. Direktorat Kepesertaan
 - 1) Deputi Direktur Bidang Perluasan Kepesertaan;

- 2) Deputi Direktur Bidang Pengelolaan Kepesertaan; dan
 - 3) Deputi Direktur Bidang Wasrik dan Kemitraan;
- c. Direktorat Pelayanan
- 1) Deputi Direktur Bidang Kebijakan Operasional Program;
 - 2) Deputi Direktur Bidang Pelayanan dan Pengembangan Kanal;
 - 3) Deputi Direktur Bidang Pelayanan Elektronik dan Pengaduan.
- d. Direktorat Pengembangan Investasi
- 1) Deputi Direktur Bidang Analisis Portofolio;
 - 2) Deputi Direktur Bidang Pendapatan Tetap
 - 3) Deputi Direktur Bidang Psar Modal; dan
 - 4) Deputi Direktur Bidang Investasi Langsung.
- e. Direktorat Keuangan
- 1) Deputi Direktur Bidang Keuangan;
 - 2) Deputi Direktur Bidang Akuntansi; dan
 - 3) Deputi Direktur Bidang Manajemen Resiko.
- f. Direktorat Perencanaan Strategis dan Teknologi Informasi
- 1) Deputi Direktur Bidang Perencanaan Strategis;
 - 2) Deputi Direktur Bidang Pengembangan Teknologi Informasi;
 - 3) Deputi Direktur Bidang Operasional Teknologi Informasi;
 - 4) Deputi Direktur Bidang Aktuaria.
- g. Direktorat Umum dan SDM
- 1) Deputi Direktur Bidang Human Capital;
 - 2) Deputi Direktur Bidang Learning;
 - 3) Deputi Direktur Bidang Pengadaan; dan
 - 4) Deputi Direktur Pengelolaan Aset dan Layanan Umum
- h. Kantor Wilayah
- 1) Deputi Direktur Wilayah Sumbagut
 - 2) Deputi Direktur Wilayah Sumbar Riau
 - 3) Deputi Direktur Wilayah Sumbagsel

- 4) Deputi Direktur Wilayah Banten
- 5) Deputi Direktur Wilayah DKI Jakarta
- 6) Deputi Direktur Wilayah Jawa Barat
- 7) Deputi Direktur Wilayah Jawa Timur
- 8) Deputi Direktur Wilayah Jawa tengah & DIY
- 9) Deputi Direktur Wilayah Kalimantan
- 10) Deputi Direktur Wilayah Banuspa
- 11) Deputi Direktur Wilayah Sulama

(Sumber: PERDIR/33/102017 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja BPJS Ketenagakerjaan, 06/Apr/2018)

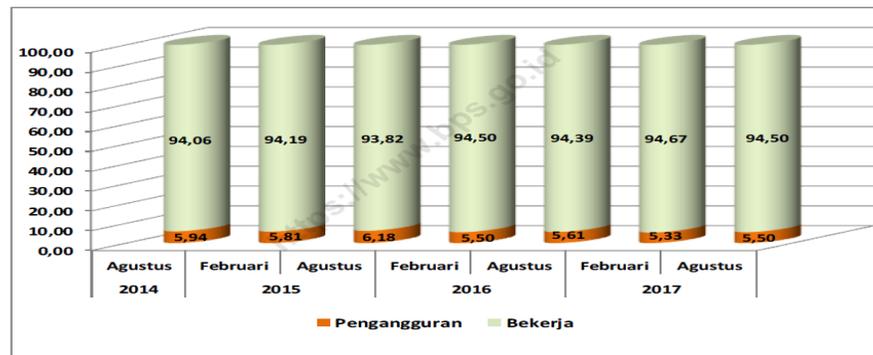
1.2 Latar Belakang Penelitian

Manusia dalam hidupnya menghadapi ketidakpastian, baik ketidakpastian yang sifatnya spekulasi maupun ketidakpastian murni yang selalu menimbulkan kerugian. Resiko terdapat dalam berbagai bidang, dan dapat digolongkan dalam dua kelompok utama, yaitu resiko fundamental dan resiko khusus. Begitu pula para pekerja-pekerja menghadapi resiko sosial ekonomi. Risiko sosial ekonomi tersebut dapat berupa hilangnya penghasilan, sakit, kematian dan resiko-resiko lainnya. Maka dari itu diperlukan suatu sistem atau alat yang dapat menanggulangi atau setidaknya dapat mencegah dan mengurangi timbulnya resiko-resiko tersebut.

Pemerintah melalui kewenangannya membuat Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk mengakomodir hal tersebut. Jaminan Sosial merupakan hak setiap orang dan Pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan sosial tersebut. Didalam Sistem Jaminan Sosial Nasional terdapat 5 (lima) Jaminan Sosial, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP). Jaminan Sosial tersebut diselenggarakan oleh 2 (dua) Badan Penyelenggara yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Kedua Instansi tersebut mempunyai regulasi yang sama tetapi berbeda instansi. Untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kelola oleh BPJS

Kesehatan yang dulunya bernama PT ASKES sedangkan Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan yang dulunya bernama PT Jamsostek Persero.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai Badan Hukum Publik yang dibentuk Pemerintah bertugas mengelola Jaminan Sosial tersebut. Target Utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu *Universal Coverage*. Yaitu Setiap Pekerja di Indonesia baik Formal maupun Informal wajib menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pengukuran keberhasilan pencapaian target *Universal Coverage* dapat dilihat dari perbandingan Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan Jumlah Angkatan Kerja di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah angkatan kerja di Indonesia pada bulan Agustus 2017 mencapai 128,06 juta orang, berkurang sekitar 3,48 juta orang (2,65 persen) dibandingkan angkatan kerja Februari 2017 sebesar 131,54 juta orang dan bertambah 2,62 juta orang (2,09 persen) dibandingkan angkatan kerja Agustus 2016 sebesar 125,44 juta orang



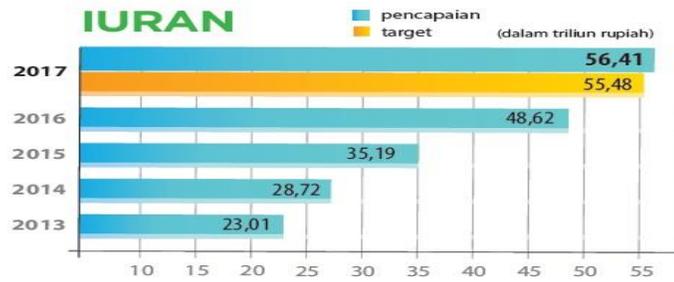
Gambar 1.3 Persentase Angkatan Kerja di Indonesia
(Sumber: Laporan BPS Tentang Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia Agustus 2017, 12/Apr/2018)

Gambar di atas menunjukkan Persentasi Penduduk di atas 15 Tahun ke atas yang termasuk angkatan kerja. Gambar tersebut menunjukkan perbandingan antara Angkatan kerja yang bekerja dengan pengangguran dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Di tahun 2017 Angkatan Kerja yang bekerja sebesar 94.50% dari 128,06 juta

jiwa yaitu sebesar 121,02 juta jiwa dan jumlah pengangguran terbuka sebesar 5,50 % dari 128,06 juta jiwa sebesar 7,04 juta jiwa. Apabila dibandingkan dengan data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2017 baru mencapai 44,9 juta peserta dengan peserta aktif sebanyak 26.24 juta dibandingkan dengan data Angkatan Kerja yang bekerja di tahun 2017 sebesar 121,02 juta jiwa. Hal ini sangat jauh perbandingannya dengan target *Universal Coverage* BPJS Ketenagakerjaan yang menargetkan semua Pekerja menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sehingga dibutuhkan usaha ekstra dari Direksi dan karyawan-karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mencapai hasil yang diharapkan maka Karyawan dalam melaksanakan tugas perlu adanya penguatan kelembagaan dan regulasi dengan stakeholder terkait, pendekatan dengan pemerintah daerah terkait kepesertaan Non ASN (honorar), Optimalisasi kepesertaan perusahaan daftar sebagian (PDS), *law enforcement* (penegakan hukum terkait regulasi jaminan social) dan optimalisasi pelayanan klaim supaya tercapai tarket atau lebih. Maka hasil kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan setiap tahun meningkat seperti parameter pencapaian kepesertaan dan pencapaian iuran BPJS Ketenagakerjaan. Berikut target dan pencapaian Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017.



Gambar 1.4 Gambar Pencapaian Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2017
 (Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-keuangan.html>, 28/Apr/2018)



Gambar 1.5 Gambar Pencapaian Iuran BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2017

(Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-keuangan.html>,28/Apr/2018)

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan cenderung naik, hanya di tahun 2015 terjadi penurunan. Sedangkan untuk pencapaian iuran BPJS Ketenagakerjaan semakin tahun semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari kinerja karyawan-karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam percepatan pencapaian target.

Di dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan ditemukan banyak kendala. Menurut Chazali H. Situmorang, Ketua DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional), yang dikutip dari indopos.co.id, kendala yang dihadapi tersebut adalah karena inkonsistensi regulasi dan sosialisasi yang belum maksimal. BPJS Ketenagakerjaan (BPJSTK) menyadari pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mencapai keberhasilan dan kesuksesan. Untuk itu, dalam menjalin hubungan baik dengan SDM yang dimiliki, manajemen menggunakan berbagai metode yang diperkirakan memiliki dampak positif bagi karyawan.

Menurut Rivai (2009:1), Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah

manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-manage (mengelola) sumber daya manusia.

BPJS Ketenagakerjaan melalui Divisi *Human Capital* terus menerus berinovasi untuk meningkatkan Kualitas SDM. Dipimpin oleh Direktur Umum & SDM, Divisi *Human Capital* beberapa tahun terakhir mendapat penghargaan di bidang pengelolaan SDM baik Internasional maupun Nasional. Adapun Penghargaan tersebut yaitu Dinamis Study Award 2017 Kategori Best Career Management, Best Change Management, Best Employee NPS dan Best of All HC Criteria, Indonesia Human Capital Award III 2017, 1st Best Indonesia Human Capital 2017 kategori Government Owned Company dan 1st Best Indonesian Human Capital for Overall 2017. BPJS Ketenagakerjaan kembali meraih penghargaan dalam ajang Indonesia Employee Engagement Index (IEEI) 2017 sebagai Highly Engaged Organization dan Best Employee Engaged 2017.

Hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan oleh konsultan riset internasional, *Blessing White*, yang menyatakan bahwa seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan *engaged* dalam mencapai tujuan perusahaan. Sedikitnya 92% total responden menyatakan diri puas bekerja di BPJS Ketenagakerjaan dan 91,4% responden menyukai pekerjaan yang mereka lakukan, sementara untuk angka rata-rata yang diraih BPJS Ketenagakerjaan mencapai 83,6%. Kerja keras dan penciptaan lingkungan kerja yang harmonis mendorong karyawan senantiasa meraih target kinerja yang telah di tetapkan. Ini membuktikan bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan sangat *engage* terhadap institusi tempat bekerja.

Menurut Schiemann (2011:30), bahwa harus ada suatu *Employee Engagement* yang merupakan salah satu faktor dari SDM untuk membawa perusahaan pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik dan konsisten. *Employee engagement* menjadi topik yang paling banyak dibicarakan dalam beberapa tahun terakhir terkait kinerja karyawan. Menurut Mathis dan John (2001:100), Seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau kurang mempunyai komitmen pada organisasi akan otomatis

menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran ataupun keluar masuk karyawan (*turnover*).

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai 11 Kantor Wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan kantor wilayah Jawa Barat (Kanwil Jabar) merupakan Kantor Wilayah Kelas 1 di Indonesia selain DKI Jakarta dan Jawa Timur, dan merupakan fokus utama untuk pencapaian target. Kanwil Jabar memiliki 15 Kantor Cabang dan 1 Kantor Wilayah. Dengan semakin luasnya geografis dan kompleksnya pengelolaan sumber daya manusia di era saat ini, maka semakin banyak pula penelitian dan survei mengenai sumber daya manusia. Salah satu survey tentang sumber daya manusia adalah tentang *Employee Engagement*. Menurut Survey yang dilakukan oleh *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast)*, untuk tingkat *Employee Engagement* karyawan tetap di BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Jawa Barat, disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Persentase Hasil Survey *Employee Engagement* BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia 2017

| Kondisi Responden | Jumlah | Persentase |
|-------------------|--------|------------|
| Engaged | 4.749 | 99,87% |
| Tidak Engaged | 6 | 0,13% |

(Sumber: *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast)*, 2017)

Tabel 1.2 Dimensi Survey *Employee Engagement*

| DATA KESELURUHAN | |
|---|-----------|
| Dimensi | Rata-Rata |
| ENGAGEMENT | |
| <i>Sense of Pride</i> | 5,43 |
| <i>Sense of Loyalty</i> | 5,30 |
| <i>Connection to Organizational Goals</i> | 5,25 |
| <i>Empowerment and Accomplishment</i> | 5,17 |
| Rata-rata Variabel <i>Engagement</i> | 5,29 |

(Sumber: *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast)*, 2017)

Tabel 1.3 Indikator Survey *Employee Engagement*

| INDIKATOR | RATA-RATA | PERSENTASE |
|----------------------------|-----------|------------|
| <i>EMPLOYEE ENGAGEMENT</i> | | |
| Sangat Rendah | 0 | 0.00% |
| Rendah | 1 | 0.02% |
| Cukup Rendah | 5 | 0.11% |
| Cukup Tinggi | 95 | 2.00% |
| Tinggi | 1878 | 39.50% |
| Sangat Tinggi | 2776 | 58.38% |
| Total | 4755 | 100% |

(Sumber: *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast), 2017*)

Tabel 1.4 Persentase Hasil Survey *Employee Engagement* BPJS Ketenagakerjaan
Jawa Barat 2017

| No | Unit Kerja | Responden yang engaged | | Total Responden | |
|----|--------------------------------------|------------------------|---------|-----------------|------|
| | | N | % | N | % |
| 1 | 904.904 Kanwil Jawa Barat | 29 | 100.00% | 29 | 100% |
| 2 | 904.K00 Kacab Bandung Suci | 41 | 100.00% | 41 | 100% |
| 3 | 904.K01 Kacab Bekasi Kota | 41 | 100.00% | 41 | 100% |
| 4 | 904.K02 Kacab Bogor Kota | 48 | 100.00% | 48 | 100% |
| 5 | 904.K03 Kacab Cirebon | 35 | 100.00% | 35 | 100% |
| 6 | 904.K06 Kacab Sukabumi | 33 | 100.00% | 33 | 100% |
| 7 | 904.K07 Kacab Tasikmalaya | 29 | 100.00% | 29 | 100% |
| 8 | 904.K09 Kacab Purwakarta | 28 | 100.00% | 28 | 100% |
| 9 | 904.K10 Kacab Karawang | 36 | 100.00% | 36 | 100% |
| 10 | 904.K11 Kacab Cimahi | 35 | 100.00% | 35 | 100% |
| 11 | 904.K12 Kacab Bandung Soekarno Hatta | 21 | 100.00% | 21 | 100% |
| 12 | 904.K14 Kacab Bekasi Cikarang | 47 | 100.00% | 47 | 100% |
| 13 | 904.K15 Kacab Bandung Lodaya | 31 | 100.00% | 31 | 100% |
| 14 | 904.K16 Kacab Bogor Cileungsi | 33 | 97.06% | 34 | 100% |
| 15 | 904.K18 Kacab Depok | 31 | 100.00% | 31 | 100% |
| 16 | 904.K40 Kacab Sumedang | 18 | 100.00% | 18 | 100% |

(Sumber: *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast), 2017*)

Dari hasil survey yang dilakukan oleh *BRIEF (Business research & Indonesia Economic Forecast), 2017*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia tahun 2017 adalah 99,87% *engaged* dan 0,13% tidak *engaged*. Sedangkan provinsi Jawa Barat dari 15 Kantor Cabang dan 1 Kantor Wilayah menunjukkan bahwa *employee engagement* rata-rata 100% *engaged*. Sehingga dalam penelitian ini ingin mengetahui secara khusus 5 kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Bandaung Raya.

Manajemen BPJS Ketenagakerjaan fokus kepada mengelola asset terpenting institusi yaitu *Human Resource*. Walaupun sudah ada hasil survey tentang *Employee Engagement* namun survey ini menggunakan teori Gallup Organization (2004) dua golongan *engaged* atau tidak *engaged* berdasarkan tingkat *Employee Engagement* yang terdiri dari tiga tipe yaitu *engaged*, *not engaged* dan *actively disengaged*. Sedangkan peneliti akan menggunakan teori yang berbeda dan bukan sekedar *employee engagement*, tetapi menerangkan hubungan antara *employee engagement* dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang seberapa besar *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya**".

1.3 Rumusan Masalah

BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Hukum Publik yang dibentuk oleh Negara untuk menjalankan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Selain bertujuan untuk melindungi seluruh pekerja Indonesia dari resiko sosial ekonomi, BPJS Ketenagakerjaan juga mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional. Saat ini BPJS Ketenagakerjaan mengelola 320 triliun dana peserta dan mengelola 44.9 juta peserta yang mana 26.2 juta peserta aktif mengiur. Untuk mengelola hal tersebut diperlukan SDM yang kompeten dan berdaya saing. *Employee Engagement* merupakan sikap positif karyawan dan institusi terhadap nilai-nilai budaya dan pencapaian keberhasilan. Salah satu faktor internal yang paling signifikan mempengaruhi keberhasilan institusi adalah kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat keterikatan karyawan *employeee Engagement* terhadap Institusi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka timbul pertanyaan sebagai berikut:

- a. Seberapa tinggi tingkat *Employee Engagement* karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya?

- b. Seberapa tinggi tingkat Kinerja Karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya?
- c. Seberapa besar pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui Seberapa tinggi tingkat *Employee Engagement* karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya.
- b. Untuk mengetahui Seberapa tinggi tingkat Kinerja Karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya.
- c. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja di BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi, hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk pengelolaan SDM dan pembuatan kebijakan terkait SDM di Bandung Raya.
2. Bagi Pembaca, penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan diskusi tentang pengelolaan SDM di Instansi Pemerintah.
3. Bagi Instansi Pemerintah lain, hasil penelitian dapat dijadikan referensi tentang pengelolaan SDM di instansi pemerintah.

1.6 Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini diuraikan mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menemukan kesenjangan penelitian dan menentukan posisi penelitiannya. Dalam bab ini juga membahas proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, pengumpulan data beserta sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis data pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan. Dalam bab ini dijabarkan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini memuatkan kesimpulan yang didapat hasil penelitian dan saran yang diperlukan untuk perbaikan maupun pengembangan lebih lanjut.