

**PERANAN AGEN PENGGERAK JAMINAN SOSIAL
INDONESIA DALAM PELAYANAN KEPESERTAAN DI
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Ayu Puspitasari

NIM 2115713091

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERANAN AGEN PENGGERAK JAMINAN SOSIAL
INDONESIA DALAM PELAYANAN KEPESERTAAN DI
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Ayu Puspitasari

NIM 2115713091

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Puspitasari
NIM : 2115713091
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah **Projek Akhir** saya dengan judul:

“Peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam Pelayanan Kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar” adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah **Projek Akhir** ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah **Projek Akhir** ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 7 Agustus 2024
Yang menyatakan,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK



Ni Kadek Ayu Puspitasari
2115713091

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

PERANAN AGEN PENGGERAK JAMINAN SOSIAL INDONESIA DALAM
PELAYANAN KEPESERTAAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG BALI DENPASAR

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Ni Kadek Ayu Puspitasari)
NIM. 2115713091

Badung, 7 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Wayan Suryathi, SE, M.M. NIP. 196510171990112001	
Dosen Penguji 1, I Komang Mahayana Putra, SE, M.M. NIP. 196310171990031003	
Dosen Penguji 2, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB, M.AB. NIP. 199201312019031011	

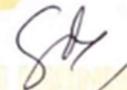
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



(Wayan Suryathi, SE, M.M.)
NIP. 196510171990112001



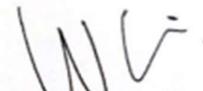
(I Gusti Ketut Gede, SE, MM)
NIP. 196112081988111001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi, M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“PERANAN AGEN PENGGERAK JAMINAN SOSIAL INDONESIA DALAM PELAYANAN KEPESERTAAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR“** dengan tepat waktu.

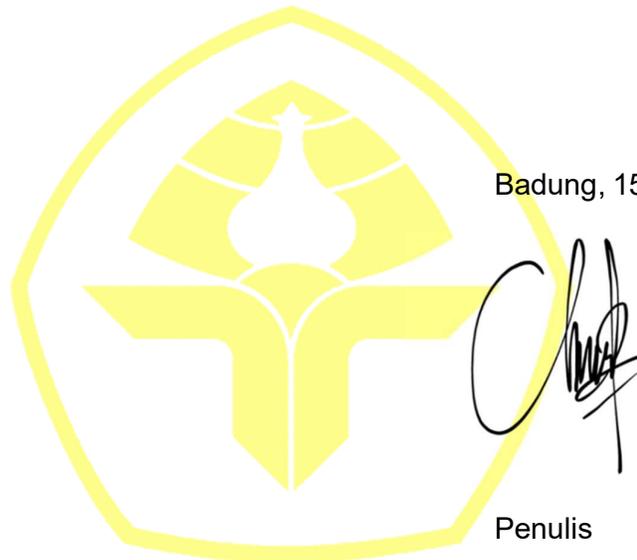
Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat mendapatkan ijazah Diploma III (tiga) Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Magang Kerja Tahun 2023.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama

berlangsungnya kegiatan Magang Kerja serta penyusunan tugas akhir.

4. Ibu Wayan Suryathi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
5. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dan memberikan motivasi selama penyusunan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Seluruh staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Seluruh staf Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan Magang Kerja selama 6 bulan, memberikan dukungan serta kesediaannya membantu penulis dalam memberikan data – data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.
9. Keluarga besar, teman – teman seperjuangan dan teman terdekat saya I Gede Wira Tama yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Pemasaran.....	20
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	23
C. Promosi (<i>Promotion</i>)	25
D. Pelayanan	31
E. Jaminan Sosial.....	33
F. Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI).....	38

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
A. Sejarah Perusahaan	43
B. Bidang Usaha.....	48
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Kebijakan Perusahaan	57
B. Analisis dan Interpretasi Data	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	93
A. Simpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif	18
Gambar 3. 1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.....	44
Gambar 3. 2 Logo BPJS Ketenagakerjaan	47
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.....	51
Gambar 4. 1. 1 Tampilan <i>Website</i> Resmi PERISAI.....	68
Gambar 4. 1. 2 Tampilan Menu <i>Dashboard</i> Akun Agen Perisai	68
Gambar 4. 1. 3 Tampilan Syarat dan Ketentuan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	68
Gambar 4. 1. 4 Lanjutan Tampilan Syarat dan Ketentuan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	69
Gambar 4. 1. 5 Tampilan Menu Data Calon Peserta.....	69
Gambar 4. 1. 6 Tampilan Persetujuan Data Peserta	69
Gambar 4. 1. 7 Tampilan Data Terdaftar di Database Kependudukan	70
Gambar 4. 1. 8 Tampilan Data Profil Tenaga Kerja	70
Gambar 4. 1. 9 Lanjutan Tampilan Data Profil Tenaga Kerja	70
Gambar 4. 1. 10 Tampilan Pilih Program	71
Gambar 4. 1. 11 Tampilan Konfirmasi Data Tenaga Kerja.....	71
Gambar 4. 1. 12 Tampilan Pendaftaran Berhasil	71
Gambar 4. 1. 13 Tampilan Konfirmasi Pembayaran Iuran.....	72
Gambar 4. 1. 14 Tampilan Jumlah Bayar Iuran.....	72
Gambar 4. 1. 15 Tampilan Masukkan <i>Password</i> Akun Agen Perisai.....	72

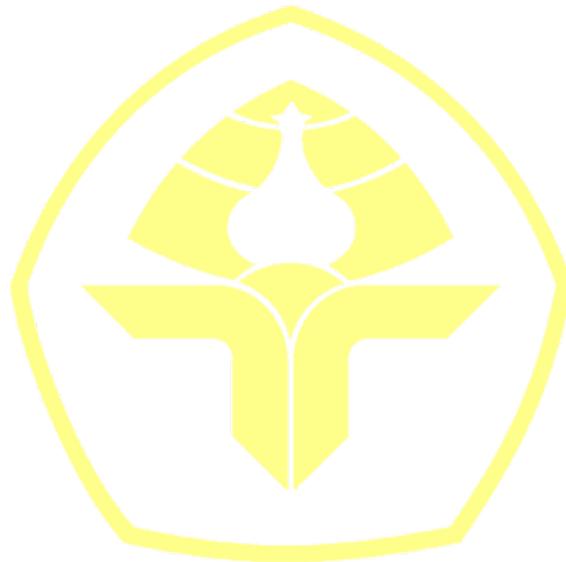
Gambar 4. 1. 16 Tampilan Pembayaran Berhasil.....	73
Gambar 4. 1. 17 Tampilan Pembayaran Sukses	73
Gambar 4. 1. 18 Tampilan Akhir Pendaftaran dan Pembayaran Berhasil.	73
Gambar 4. 2 Periklanan Media Cetak oleh Agen Perisai	78
Gambar 4. 3 Periklanan Media Elektronik oleh Agen Perisai.....	81
Gambar 4. 4 Bentuk Promosi Penjualan oleh Agen Perisai	83
Gambar 4. 5 Bentuk Sosialisai oleh Agen Perisai	85
Gambar 4. 6 <i>Direct Marketing</i> yang diterapkan oleh Agen Perisai.....	87
Gambar 4. 7 Bentuk Publisitas Langsung oleh Agen Perisai	89
Gambar 4. 8 Bentuk Publisitas Online oleh Agen Perisai	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar Periode 2021 – 2023	4
Tabel 2. 1 Persyaratan menjadi Agen PERISAI	41



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2 : Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir
- Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Wawancara Staf BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Bali Denpasar
- Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Wawancara Agen Perisai
- Lampiran 6 : Bukti Pembayaran Iuran Melalui *Website* PERISAI
- Lampiran 7 : Luaran



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jaminan sosial adalah hak setiap penduduk yang dijamin oleh undang-undang sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 28H ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Untuk menjamin kepastian dalam memperoleh jaminan sosial tersebut, pemerintah membentuk lembaga penyelenggara jaminan sosial sebagai sarana untuk memenuhi kewajiban negara dalam melindungi warga negaranya. Sistem Jaminan Sosial di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 1 yang mengatakan bahwa Jaminan Sosial Tenaga Kerja adalah suatu

perlindungan tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua dan meninggal dunia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan lembaga pemerintah yang bertugas memberikan perlindungan jaminan sosial bagi pekerja untuk mengatasi kondisi ekonomi dan sosial tertentu dengan menggunakan mekanisme asuransi sosial dengan tujuan lain untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan melindungi tenaga kerja di seluruh Indonesia yang sedang bekerja dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang akibat risiko sosial dapat membantu pekerja ketika menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan dalam pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepemilikan jaminan sosial bagi pekerja penting untuk dilakukan.

Ditetapkannya PT. Jamsostek melalui PP No. 36 Tahun 1995 sebagai penyelenggara program jaminan sosial tenaga kerja diharapkan dapat membangkitkan para pekerja untuk mengembangkan kemampuan menghasilkan sesuatu dalam bekerja serta menerima rasa terlindungi dan tentram untuk para pekerja terhadap segala efek yang dapat terjadi saat melaksanakan

pekerjaannya. Dalam UU No. 24 Tahun 2011 Pasal 6 ayat (2) program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan merupakan program Jaminan Sosial yang ditujukan untuk para tenaga kerja dengan beberapa program diantaranya Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan pada tahun 2021 sesuai dengan UU Cipta Kerja No. 11 Tahun 2020 BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan program terbaru yaitu Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Segmen kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan sendiri meliputi semua pekerja, baik pekerja sektor formal (Penerima Upah), pekerja sektor informal (Bukan Penerima Upah), pekerja jasa konstruksi (Jakon), maupun pekerja migran Indonesia (PMI).

Badan Pusat Statistik Indonesia (2023) mencatat per Agustus 2022, jumlah pekerja di Indonesia sebanyak 135.296,710 orang atau 94,14% dari jumlah penduduk Indonesia. Namun jumlah tersebut sangat jauh dibandingkan dengan jumlah pekerja yang memiliki jaminan sosial atau terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2022 terdapat 55,38 ribu peserta. Jumlah pekerja yang mendapat jaminan sosial sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah seluruh pekerja di Indonesia. Pada kenyataannya pengetahuan masyarakat mengenai Jaminan Sosial khususnya yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan ini masih sangat minim, kondisi

geografis yang terlalu luas terdiri dari berbagai pulau memang tidak memungkinkan untuk membuka kantor layanan di setiap kota.

Tabel 1. 1 Data jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar Periode 2021 – 2023

Jenis Kepesertaan	2021	2022	2023
Penerima Upah (PU)	11,822	12,047	13,841
Bukan Penerima Upah (BPU)	40,770	90,490	137,758
Jasa Konstruksi (JAKON)	24,580	84,796	93,233
Pekerja Migran Indonesia (PMI)	6,321	14,652	13,593
Total	83,493	201,958	258,425

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar

Pada tabel 1.1, BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar telah mencatat bahwa jumlah peserta setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan meskipun di tahun 2023 jumlah peserta jenis kepesertaan Pekerja Migran Indonesia (PMI) sempat menurun dengan jumlah peserta yaitu 13,593 jiwa dari tahun sebelumnya di tahun 2022 dengan jumlah peserta yaitu 14,652 jiwa. Namun apabila dibandingkan dengan jumlah seluruh tenaga kerja di Kota Denpasar, jumlah tenaga kerja yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan hingga 2022 bahkan kurang dari 60% dari jumlah tenaga kerja di Indonesia pada tahun 2022 yakni sebesar 550,214 jiwa.

Tingkat jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang masih rendah ini menjadi perhatian khusus bagi jajaran manajemen BPJS Ketenagakerjaan. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya jaminan sosial menjadi salah satu faktor penyebab masih rendahnya tingkat kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Berbagai macam upaya telah dilakukan BPJS Ketenagakerjaan ini untuk meningkatkan jumlah kepesertaan. BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan program baru bernama Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) ini merupakan inovasi baru bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dan jaminan sosial ketenagakerjaan. Keagenan Perisai ini merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan yang baru dibentuk sejak tahun 2018. Program Perisai ini berfungsi sebagai agen dari BPJS Ketenagakerjaan, dimana selayaknya agen maka seluruh tim yang bergabung akan mencari konsumen atau peserta sebanyak – banyaknya. Dalam proses pencarian masyarakat ini tentunya seorang Perisai menggunakan metode promosi yang sekiranya dapat membuat masyarakat percaya terhadap jaminan sosial yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan ini. Kehadiran Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan dinilai mampu membantu BPJS Ketenagakerjaan dan pekerja untuk saling terhubung satu sama lain. Seringkali pekerja tidak memiliki keterampilan untuk mendaftar di

BPJS Ketenagakerjaan sehingga Agen Perisai dapat memberikan pendampingan atau membantu peserta untuk melakukan pembayaran serta membantu BPJS Ketenagakerjaan sebagai perpanjangan tangan untuk menjangkau pekerja di seluruh pelosok Indonesia.

Jumlah Kantor Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar hingga tahun 2024 berjumlah 40 kantor perisai. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar merupakan satu - satunya kantor cabang 1 (satu) di Bali yang hingga saat ini masih mengencangkan Agen Perisai dalam mencari peserta. Agen Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar selalu aktif dalam mempromosikan program BPJS Ketenagakerjaan ke tiap – tiap kabupaten, dimana agen ini akan membentuk tim – tim yang dikepalai oleh 1 orang yang dipercaya dalam tim.

Agen Perisai ini juga memiliki seorang mentor yaitu staf BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri yang nantinya akan memberikan bekal ilmu mengenai program – program di BPJS kepada Agen Perisai sebelum terjun langsung ke lapangan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung di BPJS Ketenagakerjaan tentu saja ada metode promosi yang digunakan untuk melakukan promosi – promosi ke pelosok – pelosok daerah Bali khususnya yang belum mengenal BPJS

Ketenagakerjaan, berbagai macam strategi dilakukan oleh tim Perisai ini seperti memberikan brosur – brosur, menghubungi petinggi adat desa – desa di Bali dan promosi melalui media sosial. Peningkatan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan adalah hal yang penting dalam memastikan keberlanjutan program jaminan sosial tenaga kerja. Proses registrasi akan dilakukan oleh Agen Perisai dengan cara menginput data calon peserta melalui akun di *Website* resmi PERISAI yang dimiliki oleh masing – masing Agen Perisai. Dengan melibatkan Agen Perisai, diharapkan proses pendaftaran atau registrasi dan pembayaran iuran menjadi lebih mudah dan lebih cepat bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan jumlah peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

Oleh karena itu, berdasarkan hal di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“PERANAN AGEN PENGGERAK JAMINAN SOSIAL INDONESIA DALAM PELAYANAN KEPESERTAAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR”**.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

Apa saja peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam pelayanan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Dari pokok masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam pelayanan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru tentang pemahaman peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial

Indonesia dalam membantu masyarakat di seluruh wilayah untuk mendapatkan jaminan sosial.

- b. Sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam pelayanan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.
- c. Sebagai bentuk implementasi dari ilmu, pengalaman dan pemahaman teoritis yang diperoleh selama melakukan pembelajaran formal di bangku kuliah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan ijazah Diploma III (tiga) Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang belum mendapatkan jaminan sosial ketenagakerjaan.

- 3) Untuk dapat menerapkan teori yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan dalam praktek secara nyata pada dunia industri yang sesungguhnya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Penelitian ini untuk kepentingan Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan tambahan keustakaan, referensi serta acuan bagi mahasiswa yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik permasalahan yang serupa sehingga dapat mempermudah mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
- 3) Penelitian ini dapat menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan.

c. Bagi Instansi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran atau informasi terkait peranan, metode promosi dan proses registrasi dalam memberikan pelayanan kepesertaan melalui Agen Perisai untuk menambah jumlah kepesertaan baru di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar terutama kepada

masyarakat yang belum terjangkau dalam mendapatkan jaminan sosial ketenagakerjaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dari informasi yang relevan penulis melaksanakan kegiatan penelitian ini di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk No.143, Panjer, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar Bali. Lokasi ini merupakan tempat dimana penulis melakukan magang kerja selama 6 bulan, terhitung pada tanggal 1 Agustus 2023 hingga 1 Februari 2024.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam pelayanan kepesertaan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Suliyanto (2018:19) penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data

kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan – pernyataan atau kalimat. Data ini biasanya didapatkan dari hasil observasi, wawancara, *Focus Group Discussion* dan studi dokumen.

Pada penelitian ini, yang termasuk jenis data kualitatif, yaitu gambaran umum objek penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, bidang usaha, struktur organisasi, uraian jabatan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, peranan Agen Perisai, bagaimana metode promosi yang digunakan Agen Perisai dalam pelayanan kepesertaan dan proses registrasi yang digunakan Agen Perisai dalam mendaftarkan calon peserta yang bersumber dari wawancara dan observasi terhadap staf dan Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, artikel dan *website* resmi BPJS Ketenagakerjaan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian yaitu staf dari BPJS

Ketenagakerjaan yang menaungi Agen Perisai yang bersangkutan dengan pekerjaan yang dijadikan sebagai bahan penelitian dan dengan beberapa Agen Perisai serta dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu mengenai peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam pelayanan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dari berbagai buku, jurnal, artikel dan catatan.

c. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut

1) Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui

komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada Agen Perisai dan staf BPJS Ketenagakerjaan mengenai apa saja peranan Agen Perisai, pengalaman selama melaksanakan kegiatan promosi dan bagaimana proses registrasi melalui *Website* PERISAI dalam pelayanan kepesertaan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai peranan, metode promosi dan proses registrasi yang dilakukan dalam pelayanan kepesertaan untuk dapat menarik minat masyarakat bergabung ke BPJS Ketenagakerjaan.

2) Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109)

observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang merupakan tempat peneliti melakukan magang kerja selama 6 bulan.

Dalam tahap observasi ini peneliti melakukan pengamatan terhadap Agen Perisai dalam mencari masyarakat yang ingin bergabung ke BPJS Ketenagakerjaan, bagaimana metode promosi yang dilakukan oleh Agen Perisai untuk mencari peserta baru dalam meningkatkan jumlah kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dan bagaimana proses registrasi dalam pendaftaran peserta baru melalui *Website* PERISAI

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumen yang digunakan berasal dari *literature* dan dokumen instansi yang berupa foto – foto dari Agen Perisai dalam melakukan kegiatan promosi seperti foto kegiatan pada saat sosialisasi, foto penyerahan jaminan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Agen Perisai serta dokumen instansi berupa brosur, spanduk dan alat lainnya yang diperoleh Agen Perisai untuk kegiatan pelayanan kepesertaan.

4) Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017:291) studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan utama dari melakukan studi literatur adalah menemukan variabel – variabel yang diteliti, membedakan hal – hal yang sudah dilakukan dan menentukan hal – hal yang perlu dilakukan, melakukan sintesa dan memperoleh perspektif baru dan menemukan makna dan hubungan antar variabel. Melalui penelitian kepustakaan, peneliti memiliki pemahaman yang lebih luas dan lebih dalam tentang masalah yang akan dipelajari. Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Informasi dapat diperoleh dari buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, ensiklopedia dan sumber – sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

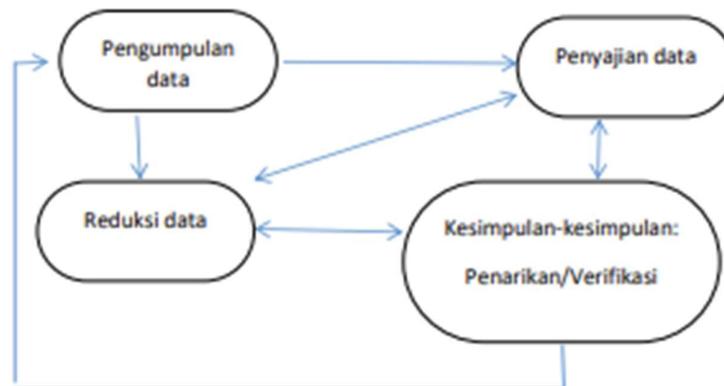
Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian

yang dilakukan seperti buku – buku, penelitian terdahulu dan secara online melalui internet.

4. Metode Analisis Data

Setelah data – data yang diperlukan telah terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa: Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dengan cara mengumpulkan data seperti wawancara, observasi, dokumentasi serta membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 1. 1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321)

Gambar 1.1 menunjukkan alur yang ditempuh Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Alur analisis data dengan program interaktif sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pada tahap awal penulis melakukan penjelajahan secara umum terhadap obyek yang diteliti. Mencatat semua temuan fenomena di lapangan baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dalam hal ini sebagai proses merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu sehingga dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Data yang disusun disajikan teks dalam bentuk narasi deskriptif dengan mempertahankan fokus dan tujuan penelitian sehingga adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verifying*)

Data yang sudah dikumpulkan dan disajikan kemudian dapat diambil makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan menjadi korelasi antara satu komponen dan komponen lainnya sehingga dapat menjawab pokok masalah yang diteliti sejak awal.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) merupakan perpanjangan tangan dari BPJS Ketenagakerjaan yang berperan untuk membantu memperluas cakupan program jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Adapun peranan Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan, sebagai berikut:
 - a. Melakukan sosialisasi dan edukasi program BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Melaksanakan kegiatan akuisisi, pengelolaan data dan memproses pembayaran iuran peserta Bukan Penerima Upah (BPU)
 - c. Menginformasikan dan menyerahkan tanda bukti pembayaran iuran pertama dari Sistem Informasi Perisai kepada peserta binaannya

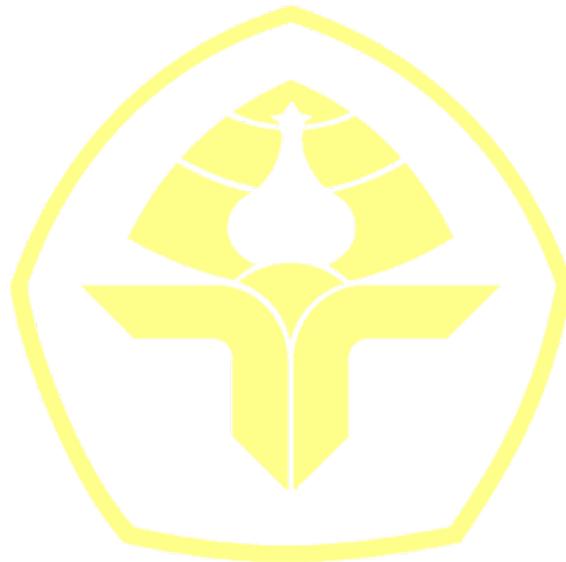
- d. Menginformasikan kepada BPJS Ketenagakerjaan apabila terjadi kasus klaim manfaat jaminan
- e. Pengembangan Jaringan dan Kerjasama
- f. *Monitoring*
- g. Melakukan promosi

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas ada beberapa saran yang penulis dapat berikan untuk menjadi evaluasi kedepannya seperti, saran untuk perusahaan, yaitu rutin melakukan *monitoring* dan *evaluasi* antara staf BPJS Ketenagakerjaan dengan Agen Perisai minimal 1 bulan tiga kali pertemuan agar program ini dapat berjalan lancar dan Agen Perisai dapat memberi tahu kendala dan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya sehingga dengan diadakannya *monitoring* dan *evaluasi* ini berbagai masalah yang dihadapi oleh Agen Perisai dapat terpecahkan dan Agen Perisai dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memperoleh target untuk mendapatkan peserta sebanyak – banyaknya.

Saran untuk Agen Perisai, yaitu Agen Perisai harus lebih rutin lagi memposting informasi – informasi menarik mengenai kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan tugas menjadi Agen Perisai atau informasi mengenai jaminan sosial yang

diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, lebih gencar untuk melakukan promosi penjualan misalkan dengan memberikan free merchandise bagi pendaftar langsung yang mendaftar pada saat sosialisasi berlangsung dan membuat grup *Whatsapp* dengan peserta binaanya masing – masing agar mempermudah komunikasi antara Agen Perisai dengan peserta binaanya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Agus, D. (2014). Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1).

Ang, A. K. (2016). Analisis Kegiatan Promosi Pada Produk Sirsakoe. Em *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* (Vol. 1, Número 3).

Disusun, J. I. (2017). *Implementasi Sistem Jaminan Sosial Di Indonesia Dalam Perspektif Islam*. www.Mahkamahkonstitusi.Go.Id

Hevi, H. J. (2013). *Pengaruh Struktur Organisasi Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen (Survey Pada 10 Kantor Pelayanan Pajak Di Kanwil Jawa Barat I)*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan, S., & Dwi Cahyono, A. (2020). *Jurnal Ilmiah Pamenang-Jip Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals*. 2(2), 1–6.
<https://doi.org/10.53599>

Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022a). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka* (Vol. 6, Número 1).

Nurrahmi, 2021. *Program Perisai BPJS, Apa Manfaat dan Tujuannya?*.
<https://www.finansialku.com/program-perisai-bpjs-apa-manfaat-dan-tujuannya/> (Diakses 29 Maret 2023).

Pranita, M. J., Hafidh Zulfikar, D., & Gunawan, C. E. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan Perisai Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)*.

Purbohastuti, A. W. (2021). Efektivitas Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Undang – Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004. Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional