

**PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS BPJS KETENAGAKERJAAN
PALOPO DALAM MENDORONG KEPESERTAAN SEGMENT BUKAN
PENERIMA UPAH (BPU)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Di susun Oleh:

Azkie Azizah Zainuddin

20107030001

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Azkia Azizah Zainuddin
NIM : 20107030001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Advertising*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, di skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Azkia Azizah Zainuddin

NIM: 20107030001

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Azkia azizah Zainuddin
NIM : 20107030001
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS BPJS KETENAGAKERJAAN PALOPO DALAM MENINGKATKAN KEPESERTAAN SEGMENT BUKAN PENERIMA UPAH (BPU)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Agustus 2024
Pembimbing

Ihya' Ulumuddin, M.Sos.
NIP. 19921123 202012 1 006



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1441/Un.02/DSH/PP.00.9/09/2024

Tugas Akhir dengan judul : Perencanaan Komunikasi Humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo Dalam Mendorong Kepesertaan Segmen Bukan Penerima Upah (BPU)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AZKIA AZIZAH ZAINUDDIN
Nomor Induk Mahasiswa : 20107030001
Telah diujikan pada : Selasa, 03 September 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

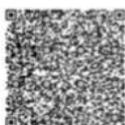
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Ihya' Ulumuddin, M.Sos.
SIGNED

Valid ID: 66f24f3887196



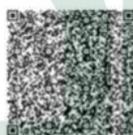
Penguji I
Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., MSn
SIGNED

Valid ID: 66f250e8c2607



Penguji II
Rahmah Attaymini, S.I.Kom., M.A.
SIGNED

Valid ID: 66f244bc8afca



Yogyakarta, 03 September 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 66f2768c32881

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

**“Tidak ada perjuangan tanpa rasa sakit, tapi percayalah sakitnya
sementara dan bahagia akan terasa selamanya”.**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan mengucapkan Syukur dan mengharap ridho dari Allah SWT, saya

persembahkan skripsi ini kepada almamater saya tercinta

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, asyhadu an laa ilaha illallaah wa asyhaduanna muhammadar rasuulullah, allahumma sholi 'ala sayyidina Muhammad wa 'ala ali sayidina Muhammad. Puji dan rasa Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat, kekuatan, dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. *Sholawat* dan salam semoga senantiasa tercurah atas Baginda Rasulullah Muhammad SAW, nabi yang telah membimbing kita menemui titik terang dalam kehidupan ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang sebuah Perencanaan Komunikasi Humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo Dalam Meningkatkan Kepesertaan Segmen Bukan Penerima Upah (BPU). Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui pengantar ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., MSn., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

3. Ibu Maya Sandra Rosita Dewi, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih karena sudah membimbing peneliti selama masa studi. semoga Ibu dan sekeluarga selalu dalam limpahan rahmat, karunia dan lindungan Allah SWT.

4. Pak Ihya' Ulumuddin, M.Sos. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, penulis mengucapkan banyak terima kasih karena bersedia meluangkan waktunya dengan sabar untuk memberikan banyak bimbingan, arahan selama masa penyusunan skripsi hingga selesai. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak, semoga Bapak dan sekeluarga selalu dalam limpahan rahmat, karunia dan lindungan Allah SWT.

5. Pak Dr. Rama Kertamukti, S.Sos., MSn., selaku Dosen Penguji Satu Skripsi, penulis mengucapkan terima kasih banyak karena bersedia meluangkan waktu untuk menguji sidang Munaqosyah. semoga bapak dan sekeluarga selalu dalam limpahan rahmat, karunia dan lindungan Allah SWT.

6. Ibu Rahmah Attaymini, S.I.kom., M.A., Selaku Dosen Penguji Dua Skripsi, penulis mengucapkan terima kasih banyak karena bersedia meluangkan waktu untuk menguji sidang Munaqosyah. semoga Ibu dan sekeluarga selalu dalam limpahan rahmat, karunia dan lindungan Allah SWT.

7. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membimbing selama perkuliahan.
8. Pak Muhammad Kahfi selaku kepala kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Palopo dan Bu Violeta Serang selaku Humas di BPJS Ketenagakerjaan Palopo yang telah menerima dengan baik dan memberi berbagai informasi.
9. Narasumber BPU dan bukan BPU yang sudah meluangkan waktunya.
10. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta penulis yakni Ayahanda Zainuddin, S.Pd dan Ibunda Rusnawati, S.H Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap Langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Ayah, ibu, putri kecilmu sudah dewasa dan siap melanjutkan

mimpi yang lebih tinggi lagi. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu, persatu, kepada semua pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat dibalas dengan limpahan rahmat dari-Nya, Aamiin.



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Tinjauan Pustaka.....	10
F. Landasan Teori.....	13
G. Kerangka Pemikiran.....	27

H. Metode Penelitian.....	28
BAB II GAMBARAN UMUM.....	35
A. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Palopo.....	35
B. Kondisi Fisik.....	41
C. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	41
D. Tujuan BPJS Ketenagakerjaan.....	42
E. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan.....	42
F. Tugas BPJS Ketenagakerjaan.....	42
G. Wewenang BPJS Ketenagakerjaan.....	43
H. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	45
I. Perencanaan Komunikasi Dalam Mendorong Kepesertaan BPU.....	46
BAB III PEMBAHASAN.....	50
A. Perencanaan Komunikasi Humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo Dalam Mendorong Kepesertaan Segmen BPU.....	50
B. Integrasi-Interkoneksi QS. An nisa ayat 58 terkait Perencanaan komunikasi Humas BPJS Ketenagakerjaan dalam mendorong Kepesertaan segmen BPU.....	71
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Peserta Aktif Pada Program BPU dan PU.....	5
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Palopo.....	37
Gambar 3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Palopo.....	45
Gambar 4 Sosialisasi Program BPJS Ketenagakerjaan Palopo.....	65



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Observasi dan Wawancara Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Palopo.....	82
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 3 <i>Curriculum Vitae</i>	85



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

BPJS employment is responsible for providing social protection to all groups of workers, wage earners and non wage earners. However, there are still many informal workers who do not know and have not registered as BPJS Ketenagakerjaan participants even though this program is a necessity imposed by the government. This is due to the lack of public awareness of the programs available at BPJS Ketenagakerjaan Palopo. This study aims to determine the communication planning carried out by public relations in increasing membership in the Non wage earners segment at BPJS Ketenagakerjaan Palopo. This research is a type of descriptive research that uses a qualitative approach. Data collection in this research is in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that the communication planning process carried out by the public relations of BPJS Ketenagakerjaan in increasing membership of non wage earners was going well, This is evidenced by the observation process of planning activities, but there is still a need for a directed and specific communication strategy in order to increase the participation of non wage earners and also increase trust in participants who have not yet registered. A more targeted communication strategy can be carried out by utilizing various communication media according to the characteristics of the target community. In addition, a personal approach and education about the benefits of the program are also important to increase public understanding and awareness of the importance of becoming BPJS Ketenagakerjaan participants.

Keywords: *Communication planning, Public Relations, BPJS Ketenagakerjaan, and non wage earners.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sebuah negara dikatakan maju jika negara tersebut mampu menjamin kesejahteraan bagi penduduknya. Untuk mencapai kesejahteraan ini, adalah tugas pemerintah untuk menjaga kesejahteraan sosial setiap warga negaranya. Pembukaan UUD 1945 akan berfungsi sebagai landasan bagi pembentukan Negara Merdeka, yang didedikasikan untuk menjaga kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia dan generasi penerusnya, memajukan pendidikan nasional, dan berkontribusi pada struktur global yang stabil (Herman, 2019). Negara ini dibangun di atas prinsip-prinsip ketentraman dan keharmonisan masyarakat yang adil dan merata. (Pamungkas & Hariri, 2022).

Maka dari itu, setiap negara harus memiliki program jaminan sosial yang universal. Oleh karena itu, terdapat pada UU No. 39/1999 tentang hak asasi manusia, Indonesia menerapkan kebijakan yang memperhatikan HAM, khususnya pasal 41, ayat 1 yang berbunyi: “Setiap warga negara mempunyai hak atas jaminan sosial yang diperlukan untuk kehidupan yang bermartabat dan berkembang secara pribadi” (Grafika, 2018).

Kemudian pemerintah memberikan amanat kepada PT. Jamsostek (Persero) untuk bertanggung jawab atas jaminan sosial bagi masyarakat. Namun Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2014 sesuai dengan UU No. 24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Hasan, 2019).

Dalam Surat An-Nisa 58, sebuah ayat membahas arahan ilahi dari Allah SWT, yang memerintahkan untuk menyampaikan suatu keputusan kepada pihak yang berhak menerimanya.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

58. “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (Q.S. An- Nisa:58).

Ayat yang disebutkan di atas menekankan arahan Allah untuk melaksanakan amanah dengan setia dan memastikan penilaian yang adil. Kepercayaan, sebuah landasan keyakinan agama, terangkum dalam sabda Nabi: "Tanpa kepercayaan, tidak ada iman." Kepercayaan ini menuntut keandalan, yang menumbuhkan kedamaian batin dan selanjutnya, keyakinan diri (Quraish, 2002).

BPJS, sebuah badan penyelenggara jaminan sosial yang bertanggung jawab kepada Presiden, mewajibkan iuran bulanan dari seluruh rakyat Indonesia. Iuran bulanan yang ditetapkan berlaku untuk semua orang, termasuk pekerja asing yang bekerja di Indonesia lebih dari enam bulan (Syahrullah & Zuhri, 2024).

Awalnya dikenal sebagai PT Jamsostek, badan penyelenggara jaminan sosial ini dibubarkan dan lahir kembali sebagai BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014. Transisi ini membawa perubahan pada sistem jaminan yang membedakan BPJS Ketenagakerjaan dengan pendahulunya, PT Jamsostek, dan Jamsostek (Hasan, 2019).

BPJS Ketenagakerjaan memperluas basis keanggotaannya dengan memasukkan demografi baru - pekerja bukan penerima upah (BPU). Mereka, seperti pedagang mandiri, petani, pengemudi ojek, dan pekerja umum, melakukan kegiatan ekonomi untuk mendapatkan penghasilan. Menurut Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 1 Tahun 2016, Pasal 3, peserta BPU diwajibkan untuk mengikuti program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Selain itu, mereka juga memiliki pilihan untuk berpartisipasi secara sukarela dalam program Jaminan Hari Tua (JHT) (Ekaningsih & Karyadi, 2023). Menyadari manfaat yang besar dari keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan, lembaga tersebut secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat, terutama kepada pekerja BPU.

Meskipun sudah diwajibkan oleh pemerintah, masih banyak pekerja informal yang belum mengetahui manfaat jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dan belum mendaftar. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya kesadaran atau pengetahuan mengenai manfaat dan kewajiban menjadi peserta BPJS, serta strategi komunikasi Humas yang mungkin belum efektif dalam menjangkau dan mempengaruhi segmen BPU, Juga adanya kesalahpahaman bahwa BPJS Ketenagakerjaan identik dengan BPJS

kesehatan membuat banyak orang memilih BPJS Kesehatan karena menganggapnya lebih menguntungkan (Rizal et al., 2017). Hal ini menyoroti peran penting hubungan masyarakat dalam menjembatani kesenjangan komunikasi antara organisasi dan publik.

Untuk meningkatkan jumlah peserta BPU, pendekatan hubungan masyarakat yang efektif sangat penting untuk menyebarluaskan informasi BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja informal. Pengamatan awal yang dilakukan penulis terhadap perencanaan komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Palopo menggaris bawahi pentingnya peran humas dalam memperluas keanggotaan segmen BPU, terdapat masalah yaitu jumlah BPU sebagai penerima jaminan sangat sedikit dibandingkan dengan peserta PU.

Hal ini dapat disebabkan kurangnya sosialisasi yang signifikan dan berkala oleh penggiat humas. Mengingat tidak sedikit warga yang masih gagap teknologi, sehingga membutuhkan tenaga ekstra untuk memberikan sosialisasi tersebut melalui peran komunikasi. Perihal ini bisa diamati melalui bagan berikut:

Tabel 1: Jumlah Peserta Aktif Program BPU dan PU BPJS

Ketenagakerjaan Palopo

No.	Tahun	Program	Sasaran peserta	Jumlah peserta yang aktif	Belum menjadi peserta
1.	2023	BPU	385.396	32.005	353.391
	2024	BPU	411.413	21.634	389.779
2.	2023	PU	190.451	76.129	105.948
	2024	PU	195.599	72.026	123.573

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Palopo, 2023 dan 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data aktif program BPU dan PU BPJS Ketenagakerjaan Palopo pada tahun 2023 dan 2024 yang mana jumlah peserta yang aktif pada tahun 2023 dan 2024 lebih banyak berasal dari PU ditahun 2023 sasaran peserta sebanyak 190.451 dan jumlah peserta yang aktif sebanyak 76.129, di tahun 2024 sasaran peserta sebanyak 195.599 dan jumlah peserta yang aktif sebanyak 72.026. sedangkan jumlah sasaran peserta di BPU pada tahun 2023 sebanyak 385.396 dan jumlah peserta yang aktif sebanyak 32.005, ditahun 2024 sasaran peserta sebanyak 411.413 dan jumlah peserta yang aktif sebanyak 21.634. Artinya masih banyak dari kalangan BPU yang belum mendaftarkan diri menjadi peserta. Oleh sebab itu, untuk melonjukkan program BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta BPU maka diperlukan perencanaan komunikasi yang lebih baik (Sinuhaji & Novita, 2022).

Rendahnya kepesertaan pekerja informal di BPJS Ketenagakerjaan dapat disebabkan oleh tidak adanya badan koordinasi untuk program BPU, tidak seperti peserta PU yang dikelola oleh HRD perusahaan. Upaya sosialisasi BPU lebih bersifat langsung, namun pekerja informal umumnya belum terbiasa dengan asuransi jaminan sosial dan menganggap manfaatnya tidak nyata (Usmani & Hasniar, 2023).

Dalam rangka memperluas basis peserta BPU, humas BPJS Ketenagakerjaan harus menyusun strategi yang efektif untuk menyebarkan informasi mengenai program dan manfaat yang dapat diperoleh oleh pekerja informal ketika bergabung dengan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan melakukan sosialisasi secara gencar atau lebih maksimal kepada para pekerja informal, maka potensi meningkatnya jumlah peserta BPU sangatlah besar. Maka dari itu, pentingnya sosialisasi untuk menyukseskan BPJS dibuktikan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syahrullah & Zuhri, 2024), yaitu untuk meningkatkan jumlah peserta BPU, strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa, yang mencakup aspek umum dan SDM, dapat melibatkan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah Kota Surabaya, kepala dinas, OPD, pekerja, dan UMKM. Pendekatan multifaset ini memastikan penjangkauan dan keterlibatan yang komprehensif Hal ini juga didukung oleh (Farianingrum et al., 2023). Implikasi indikator *Computer Mediated Communications*, sudah sesuai

dengan persentase 100% dan dapat membantu komunikasi sosialisasi BPJS ketenagakerjaan.

Strategi komunikasi meningkatkan peserta BPJS juga disampaikan oleh penelitian dari (Wahyudi & Mahyuzar, 2018), hasil penelitiannya adalah Untuk meningkatkan basis pengguna program BPJS Ketenagakerjaan di Kota Banda Aceh, strategi komunikasi dibagi menjadi dua pendekatan utama, yaitu sosialisasi langsung (door-to-door, duta, membangun komunikasi) dan pemanfaatan media (cetak, elektronik, situs web, dan papan reklame).

Berdasarkan kajian masalah dan kajian literatur terdahulu bahwa Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah beroperasi di berbagai daerah, penelitian mengenai perencanaan komunikasi humas di wilayah spesifik seperti Palopo masih sangat terbatas, terutama dalam konteks mendorong partisipasi masyarakat di segmen Bukan Penerima Upah (BPU). Sebagian besar cenderung berfokus pada pekerja formal yang menerima upah, sehingga permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh segmen BPU sering terabaikan. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi bagaimana berbagai media dan pesan yang digunakan oleh Humas BPJS Ketenagakerjaan mempengaruhi kesadaran dan kepesertaan segmen BPU, menciptakan kesenjangan dalam pemahaman tentang pendekatan komunikasi yang paling efektif untuk segmen ini. Lebih jauh lagi, penelitian yang mempertimbangkan konteks sosial, ekonomi, dan budaya lokal di Palopo dalam merancang dan mengimplementasikan

strategi komunikasi juga masih sangat minim. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam dan terarah untuk menjawab tantangan-tantangan yang ada.

maka dari itu beberapa perbedaan studi yang telah diinvestigasi penulis seperti fokus pada warga bukan penerima upah (BPU) dan komunikasi fokus pada bidang Humas. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan studi dengan judul: “PERENCANAAN KOMUNIKASI HUMAS BPJS KETENAGAKERJAAN PALOPO DALAM MENDORONG KEPESERTAAN SEGMENT BPU”.

Kantor cabang Palopo memiliki 3 wilayah operasional yaitu kota Palopo, kabupaten Enrekang dan kabupaten Luwu. Namun data yang akan diteliti oleh penulis terkait kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan khususnya program BPU yaitu hanya lingkup pekerja BPU di kota Palopo.

B. RUMUSAN MASALAH

Mempertimbangkan informasi yang diberikan, pertanyaan studi yang akan dieksplorasi dalam studi ini ialah “Bagaimana perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam mendorong kepesertaan di segment Bukan Penerima Upah (BPU) di BPJS Ketenagakerjaan Palopo?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Palopo, khususnya pada bagian humas di segment Bukan Penerima Upah (BPU) yang bertujuan untuk mengetahui perencanaan komunikasi yang dilakukan

humas dalam mendorong kepesertaan di segmen Bukan Penerima Upah (BPU) di BPJS Ketenagakerjaan Palopo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Setelah menyelesaikan penelitian, manfaatnya akan berkontribusi dalam beberapa hal. Manfaat tersebut dapat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang meliputi manfaat bagi penulis, instansi terkait dan masyarakat secara keseluruhan. Penting untuk memastikan bahwa manfaat penelitian yang dihasilkan realistis dan dapat diimplementasikan dengan baik.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teoritis pada bidang ilmu komunikasi, yang berpotensi memberikan informasi bagi perkembangannya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber daya atau panduan bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sebanding atau terkait.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan dan saran perbaikan kepada Perusahaan, mendorong pemahaman yang lebih komprehensif tentang pokok bahasan.

b. Bagi Masyarakat

Studi ini diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih luas tentang peran BPJS dalam bidang asuransi, tidak hanya terbatas pada bidang kesehatan, tetapi juga mencakup aspek ketenagakerjaan dan program-program yang ditawarkan kepada pekerja informal atau bukan penerima upah.

c. Bagi Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, baik sebagai sumber pengetahuan tambahan bagi mahasiswa maupun sebagai literatur yang dapat digunakan untuk melanjutkan penelitian tentang asuransi ketenagakerjaan.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa sumber yang peneliti gunakan sebagai referensi dan bahan untuk menginformasikan studi dan analisis komparatifnya. Ini termasuk beberapa telaah pustaka atau tinjauan pustaka yang digunakan peneliti diantaranya:

1. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Muhammad Asyfin Syahrullah & Saifuddin Zuhri, dengan judul “Strategi Komunikasi Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)” yang diterbitkan dalam (Syahrullah & Zuhri, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidang umum dan SDM

BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa telah menggunakan pendekatan yang beragam untuk meningkatkan jumlah peserta BPU. Hal ini termasuk melibatkan para pemangku kepentingan seperti pemerintah kota Surabaya, kepala dinas, OPD, serta pekerja lokal dan UMKM. Selain itu, kolaborasi dengan pemerintah daerah dan kelurahan telah memfasilitasi penjangkauan yang lebih luas kepada masyarakat pekerja. Upaya kampanye dan sosialisasi di tingkat kelurahan, ditambah dengan pembinaan hubungan masyarakat yang positif, telah berkontribusi terhadap pertumbuhan ini. Jurnal ini juga banyak menjabarkan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah peserta BPU.

Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi humas Cultip dan Center, yang meliputi empat tahap: identifikasi masalah, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi.

Menggunakan metode kualitatif dengan fokus penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, dengan menekankan pada karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Meskipun penelitian ini dan penelitian yang akan datang mengeksplorasi peningkatan peserta BPU dan menggunakan pengumpulan data dan pendekatan metodologi kualitatif yang sama, namun subjeknya berbeda. Penelitian ini

berpusat pada strategi komunikasi bidang umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan di Karimunjawa, sedangkan penelitian yang akan datang akan berfokus pada perencanaan komunikasi humas BPJS Ketenagakerjaan di Palopo.

2. Penelitian kedua yang ditulis oleh Zsazsa Mayori & Tiara Narundana dengan judul “Analisis Strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang bandar lampung” yang diterbitkan dalam (Mayori & Narundana, 2021). Penelitian ini mengidentifikasi masalah utamanya ialah kurangnya kesadaran pekerja BPU mengenai manfaat bergabung dengan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan basis keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif, dengan menggunakan analisis SWOT sebagai alat untuk pemeriksaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama dalam hal mengkaji bagaimana cara agar meningkatnya jumlah kepesertaan, dan sama pada metode penelitiannya yaitu kualitatif, perbedaannya yaitu dalam objek penelitian, penelitian ini menggunakan analisis strategi pemasaran sedangkan peneliti yang akan dilakukan menggunakan perencanaan komunikasi oleh humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo.

3. Penelitian ketiga yang ditulis oleh Triana Agustini & Raisa Putra dengan judul “Peranan promosi dalam meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam program penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan studi kasus di BPJamsostek kantor cabang Palembang”, yang diterbitkan dalam (Agustini & Putra, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dampak dari upaya promosi dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat di teori penelitian ini menggunakan teori promosi dan teori *marketing mix* sedangkan peneliti yang akan dilakukan menggunakan teori perencanaan komunikasi dan *public relation* (humas). Persamaannya yaitu sama dalam hal mengkaji peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

Kebaruan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus pengkajian yang difokuskan pada aspek perencanaan komunikasi humas di BPJS Ketenagakerjaan Palopo dalam meningkatkan kepesertaan segmen Bukan Penerima Upah (BPU).

F. LANDASAN TEORI

1. Perencanaan komunikasi

Keufman dalam Cangara mendefinisikan, perencanaan sebagai proses metodis yang melibatkan identifikasi tujuan yang diinginkan dan menguraikan kondisi yang diperlukan untuk mencapainya dengan efisiensi dan efektivitas maksimum (Cangara, 2022).

Berdasarkan definisi Keufman, pentingnya perencanaan bagi organisasi. Cangara lebih lanjut menjelaskan fungsi perencanaan yang beraneka ragam, yang meliputi:

1. Mengidentifikasi dan mendefinisikan masalah yang dihadapi.
 2. Menawarkan arah atau fokus, memandu ke arah pencapaian tujuan, terutama dalam skenario ketidakpastian dengan memilih jalan yang optimal. Khususnya, perencanaan tetap penting bahkan dalam keadaan yang stabil.
 3. Mengurangi pemborosan sumber daya untuk memastikan pencapaian tujuan yang efisien.
 4. Mengantisipasi potensi hambatan dan memprediksi hasil.
 5. Memastikan kontrol, menjaga keselarasan dengan rencana yang telah ditetapkan.
 6. Memungkinkan pemilihan alternatif yang optimal untuk hasil yang unggul.
 7. Mengatasi kompleksitas dengan menyelesaikan masalah yang ada.
 8. Menetapkan urutan tugas yang diprioritaskan.
 9. Menerapkan mekanisme pemantauan dan alat evaluasi
- (Cangara, 2022).

Setelah memahami definisi dan fungsi perencanaan, maka menjadi penting untuk mendalami konsep komunikasi. Berbagai ahli telah memberikan definisi komunikasi berikut:

Hovland, Janis, dan Kelley, sosiolog Amerika, mengusulkan bahwa komunikasi adalah tindakan individu yang mengirimkan rangsangan, biasanya secara verbal, dengan maksud untuk mengubah perilaku orang lain. Sedangkan seller mendefinisikan komunikasi secara lebih umum. Menurutnya dalam Arni, mengemukakan perspektif yang lebih inklusif mengenai komunikasi, yang mencirikannya sebagai proses di mana simbol verbal dan non-verbal dipertukarkan, diterima, dan dijiwai dengan makna (Muhammad, 2008).

Memperluas pemahaman kita di luar definisi komunikasi semata, menjadi penting untuk mengeksplorasi konsep perencanaan komunikasi. John Middleton

mengkonseptualisasikan perencanaan komunikasi sebagai distribusi strategis sumber daya komunikasi yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini tidak hanya mencakup media massa tradisional dan komunikasi interpersonal, tetapi juga mencakup setiap upaya yang dibuat dengan sengaja untuk memengaruhi perilaku dan menumbuhkan kompetensi tertentu di antara individu dan kelompok dalam lingkup tugas yang diberikan organisasi (Cangara, 2022).

Untuk meningkatkan efektivitas, perencanaan komunikasi memiliki hubungan simbiosis mutualisme dengan komunikasi strategis. Korelasi ini muncul karena komunikasi yang dijalankan tidak hanya bersifat teknis, namun membutuhkan pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan isinya. Komunikasi strategis secara inheren mempertimbangkan pergeseran dan perkembangan lingkungan dalam konteksnya (Iriantara & Syukri, 2017).

Banyak model perencanaan komunikasi yang telah diusulkan oleh para ahli, masing-masing dengan pendekatan yang unik. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada model yang diuraikan oleh Hafied Cangara. Model ini dikenal sebagai Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah.

Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah, sesuai dengan namanya, terdiri dari lima tahap penting:

1. Penelitian: Tahap ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang dihadapi organisasi/lembaga. Dalam fase penelitian, peneliti juga melakukan SWOT sebagai bentuk penguatan meneliti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo. Sebelum menetapkan suatu perencanaan akan dibutuhkan yang namanya analisis SWOT. Analisis SWOT dapat digunakan untuk mengukur S= *Strengths* (kekuatan-kekuatan dan

kemampuan yang melekat pada perusahaan atau organisasi), W= *Weakness* (kelemahan atau kerentanan yang melekat pada perusahaan atau organisasi), O= *Opportunities* (peluang yang mungkin bisa diperoleh untuk pertumbuhan atau kemajuan), dan T= *Threats* (Ancaman atau bahaya yang mungkin timbul) (Changara, 2017).

2. Perencanaan: Setelah melakukan penelitian, tahap ini melibatkan penyusunan strategi bagi organisasi untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi.
3. Pelaksanaan: Tahap ini melibatkan penerapan strategi komunikasi yang telah direncanakan ke dalam tindakan nyata.
4. Pengukuran/Evaluasi: Tahap ini menilai hasil dari kegiatan yang dilaksanakan untuk mengukur efektivitasnya.
5. Pelaporan: Tahap terakhir adalah mempresentasikan temuan dan hasil dari rencana komunikasi kepada pemimpin proyek untuk bahan pertimbangan (Cangara, 2022).

2. Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Hubungan Masyarakat

Secara konseptual, hubungan masyarakat, yang selanjutnya disebut PR, merupakan landasan ilmu komunikasi terapan, yang terkait erat dengan implementasi praktis (Liliweri, 2010). Pada

dasarnya, PR merupakan penerapan ilmu komunikasi dalam konteks organisasi, baik di organisasi pemerintah maupun non-pemerintah. Menurut Paul W. Garret, humas merupakan sebuah pola pikir dan pendekatan mendasar, sebuah ideologi manajemen yang secara sengaja dan independen memprioritaskan kepentingan masyarakat luas dalam setiap keputusan yang berdampak pada operasional perusahaan (Moore, 2005).

Menurut *The International Public Relations Association* (IPRA), hubungan masyarakat merupakan upaya strategis yang terkelola yang mencakup tindakan yang etis dan disengaja dalam sektor publik dan swasta. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan pemahaman, empati, dan dukungan di antara para pemangku kepentingan yang relevan dengan mengukur sentimen publik. Hal ini melibatkan penyelarasan kebijakan dan operasi, jika memungkinkan, untuk menumbuhkan lingkungan yang harmonis. Melalui penyebaran informasi yang sistematis, hubungan masyarakat berupaya untuk meningkatkan efektivitas kolaboratif dan memfasilitasi pengejaran kepentingan bersama (Effendy, 2006).

Pengertian mengenai humas menggambarkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas sebagai fungsi manajemen yang sangat penting, yang secara khusus berfokus pada hubungan organisasi dengan masyarakat. Pada intinya, humas

dirangkum sebagai fungsi manajemen yang mengawasi dinamika antara berbagai organisasi dan publiknya, baik secara domestik maupun global, yang bertujuan untuk membina hubungan yang diinginkan atau dimanfaatkan oleh entitas yang terlibat (Effendy, 2006).

b. Tujuan dan fungsi Hubungan Masyarakat

Humas berfungsi sebagai entitas penting dalam mengatur komunikasi timbal balik antara organisasi dan khalayaknya, sehingga selaras dengan tujuan organisasi. Selain itu, humas berupaya untuk menumbuhkan pemahaman dan dukungan bersama, memfasilitasi realisasi tujuan dan kebijakan organisasi (Liliweri, 2010).

Frank Jefkins menyatakan bahwa humas bertujuan untuk meningkatkan citra yang baik dan mengurangi atau menghilangkan citra yang tidak baik di mata publik. Secara garis besar, tujuan humas adalah untuk membangun, mempertahankan, dan meningkatkan citra positif organisasi di antara para pemirsanya, yang secara cermat disesuaikan dengan konteks publik tertentu (Nesia, 2014).

Dari penjelasan ini, terlihat jelas bahwa humas memiliki hubungan yang erat dengan publik internal dan eksternal organisasi. Bertrand R. Canfield, sebagaimana dikutip dalam (Widjaja, 2008), menguraikan beberapa fungsi utama humas

dalam bukunya, *"Public Relations Principles and Problems,"* yang meliputi:

1. Mengadvokasi kepentingan publik
2. Memelihara komunikasi yang baik, dan
3. Mempromosikan perilaku etis dan perilaku yang baik

Sejalan dengan itu, Cutlip dan Center (seperti dikutip dalam (Kusumastuti, 2002) menguraikan fungsi-fungsi humas sebagai berikut:

1. Mempertahankan upaya manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Menjalin komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan sebaliknya, serta menyampaikan sentimen publik kepada organisasi.
3. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan publik.
4. Membina hubungan baik antara organisasi dan publiknya, baik secara internal maupun eksternal.

Setelah melihat penjelasan di atas, terlihat jelas bahwa fungsi dan tujuan humas secara inheren terkait dengan kegiatan komunikasi. Dalam mencapai tujuannya, humas tidak hanya terlibat dalam kegiatan komunikasi, tetapi juga menggunakan metodologi, strategi, dan formula yang eksklusif untuk mereka

yang terlatih secara filosofis, konseptual, dan teknis (Kusumastuti, 2004).

c. Peranan Hubungan Masyarakat

Peranan humas dalam sebuah organisasi terkait dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen. Pada dasarnya, peran mendasar manajemen berkisar pada upaya mencapai tujuan utama organisasi atau lembaga melalui eksploitasi beragam sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga (Nurfair, 2017).

Peran beragam humas dalam sebuah organisasi dirangkum dalam empat kategori utama, seperti yang digambarkan oleh

Dozier dan Broom ((Ruslan, 2012) :

a. Penasihat ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang profesional humas yang berpengalaman dan mahir berperan sebagai konsultan, mirip dengan hubungan dokter-pasien, yang membantu penyelesaian masalah yang berhubungan dengan publik.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi humas memediasi dialog, bertindak sebagai penghubung untuk mengartikulasikan aspirasi dan kebijakan organisasi kepada publik, menumbuhkan rasa saling pengertian, kepercayaan, dan dukungan.

c. Fasilitator Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Sebagai anggota integral dari tim manajemen, para profesional humas berkontribusi dalam pengambilan keputusan, memberikan saran kepada pimpinan mengenai manajemen krisis yang rasional dan profesional.

d. Teknik Komunikasi

Berbeda dengan peran lainnya, aspek ini berfokus pada organisasi hirarkis arus komunikasi dan media, memastikan komunikasi intra-organisasi yang efisien di semua tingkatan.

Ruang lingkup humas dalam sebuah organisasi kelembagaan meliputi usaha-usaha berikut ini: (Ruslan, 2012).

a. Membangun Hubungan ke Dalam (*Public Internal*)

Hal ini berkaitan dengan membina hubungan di dalam lingkup organisasi, membina lingkungan di mana para pemangku kepentingan internal diakui dan diperhatikan, mencegah potensi persepsi negatif di dalam masyarakat sebelum kebijakan diimplementasikan.

b. Membina Hubungan Keluar (*Public Eksternal*)

Hal ini melibatkan pemeliharaan sentimen dan persepsi positif di antara para pemangku kepentingan eksternal, yaitu masyarakat luas.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan sikap kolektif

terhadap lembaga yang diwakili (Ruslan, 2012).

Dapat ditarik Kesimpulan mengenai peranan utama humas yang pada intinya adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai *Communicator*, Hal ini melibatkan kemahiran dalam menyampaikan pesan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui berbagai media seperti media cetak, media elektronik, atau interaksi tatap muka. Selain itu, peran ini juga mencakup tindakan sebagai jembatan dan advokat.
- b. Membina *Relationship*, Peran ini mengharuskan adanya pembinaan hubungan yang baik antara lembaga yang diwakili dengan para pemangku kepentingan internal dan eksternalnya. Hal ini mencakup upaya untuk menumbuhkan saling pengertian, kepercayaan, kolaborasi, dan toleransi.
- c. Peran *Back Up Management*, Hums juga berfungsi untuk mendukung upaya manajemen atau mendukung operasi lainnya, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasi, sumber daya manusia, dan banyak lagi, untuk mencapai tujuan bersama dalam tujuan menyeluruh perusahaan atau organisasi.
- d. *Good Image Maker*, Menciptakan citra atau narasi

yang baik merupakan pencapaian sekaligus landasan humas, yang bertujuan untuk meningkatkan kedudukan dan reputasi lembaga atau organisasi.

3. Kepesertaan Segmen BPU

Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah karyawan yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya. (Kukuh, 2018). Segmen BPU mencakup pada pedagang kecil, petani, nelayan, *freelancer*, dan pengusaha mikro yang tidak memiliki penghasilan tetap atau terikat pada pemberi kerja (Nuzuliati, 2020).

Untuk mendorong partisipasi di segmen Bukan Penerima Upah (BPU), diperlukan upaya memperluas edukasi dan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilaksanakan melalui berbagai pendekatan, salah satunya adalah penyuluhan langsung di pusat-pusat kegiatan masyarakat seperti pasar, kelompok usaha kecil, dan komunitas pekerja mandiri. Dengan pendekatan langsung ini, informasi mengenai pentingnya perlindungan ketenagakerjaan dapat lebih mudah diterima oleh pekerja informal yang mungkin belum memiliki pemahaman yang cukup tentang manfaat menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, dalam era digital yang terus berkembang, pemanfaatan media digital sangat penting. Penyebaran informasi melalui berbagai platform digital seperti sosial media, aplikasi mobile, dan website tidak hanya memperluas

jangkauan sosialisasi tetapi juga memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan efisien, terutama bagi pekerja yang lebih sering beraktivitas secara online (Nuzuliati, 2020).

Dengan strategi ini, pekerja informal dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja, sehingga memudahkan mereka untuk memahami pentingnya perlindungan sosial dan mendorong mereka untuk segera mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. (Nuzuliati, 2020). Kemudahan dalam proses pendaftaran juga menjadi faktor penting. BPJS Ketenagakerjaan perlu memastikan platform pendaftaran yang sederhana dan dapat diakses secara online, memungkinkan calon peserta untuk mendaftar tanpa harus datang ke kantor fisik.

Kolaborasi dengan platform digital yang sering digunakan oleh pekerja informal untuk mempermudah proses pendaftaran dan pembayaran. Penawaran paket iuran yang fleksibel dan terjangkau merupakan daya tarik lainnya, mengingat penghasilan di sektor informal cenderung tidak menentu (Nuzuliati, 2020).

Oleh karena itu, pilihan iuran yang disesuaikan dengan kemampuan peserta perlu dipromosikan, bersama dengan manfaat yang relevan bagi pekerja informal seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua (Wijaya, 2018). Membangun kepercayaan masyarakat terhadap program BPJS Ketenagakerjaan juga menjadi kunci keberhasilan peningkatan kepesertaan (Aprilianty, 2022).

Testimoni dari peserta BPU yang telah merasakan manfaat

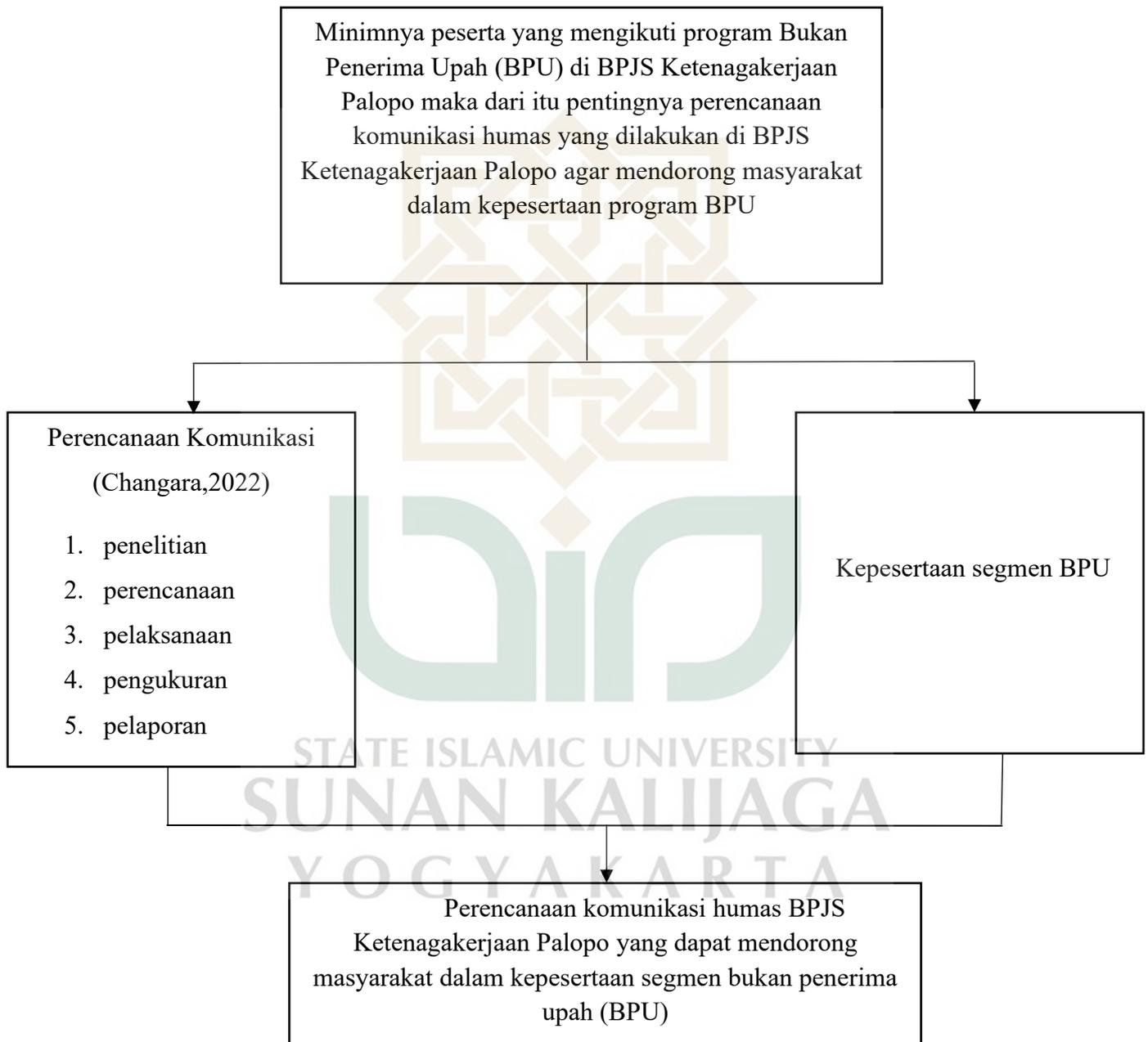
perlindungan dapat digunakan sebagai bukti nyata yang memperkuat keyakinan masyarakat terhadap pentingnya bergabung. Selain itu, transparansi dalam program, khususnya dalam hal hak dan kewajiban peserta serta kemudahan pencairan manfaat, akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pekerja. Inovasi dalam metode pembayaran juga tak kalah penting (Aprilianty, 2022).

Memfasilitasi pembayaran iuran melalui platform yang akrab dengan keseharian pekerja BPU, seperti mobile banking, e-wallet, dan minimarket, serta menawarkan jadwal pembayaran yang fleksibel bulanan, triwulanan, atau tahunan akan sangat membantu dalam mempermudah kepesertaan. Dengan strategi yang terintegrasi ini, diharapkan semakin banyak pekerja di segmen BPU yang mendapatkan perlindungan dari BPJS Ketenagakerjaan, memperkuat jaringan perlindungan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat (Aprilianty, 2022).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

G. KERANGKA BERPIKIR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Kriyanto, 2020), studi kualitatif bertujuan untuk memahami dan menguraikan fenomena secara mendalam, serta mengumpulkan data yang kaya dan terperinci. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menyajikan gambaran yang lebih lengkap mengenai objek penelitian, dengan menekankan pada penggalian makna dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap data yang diperoleh dari lapangan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ialah bagian humas di BPJS Ketenagakerjaan Palopo, peneliti memilih subjek ini karena dengan adanya humas dapat menciptakan penghubung komunikasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepesertaan di segmen bukan penerima upah (BPU).

b. Objek Penelitian

Objek dalam studi ini ialah perencanaan komunikasi yang dipergunakan oleh humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo, karena ini memegang penting dalam memberikan jaminan sosial kepada pekerja yang ada di Palopo.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yang berbeda, yaitu data primer dan data skunder. Data primer di penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo yang berkaitan dalam mendorong kepesertaan segmen bukan penerima upah (BPU). Berbeda dengan data skunder yang didapat peneliti melalui studi pustaka sekaligus dokumentasi yang menjadi pelengkap data primer. Adapun metode pengumpulan data di penelitian ini menggunakan beberapa cara, antara lain:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2011), wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih yang bertatap muka untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Interaksi ini dirancang untuk membangun pemahaman yang komprehensif tentang pokok permasalahan yang dibahas. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk dalam kategori wawancara struktur, karena dalam melakukan wawancara peneliti menyiapkan pertanyaan tertulis dan mencatat apa yang diungkapkan oleh informan melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, yang tidak dapat ditemukan melalui observasi. Informan yang dimaksud ialah informan kunci yang didefinisikan sebagai individu yang memiliki pengetahuan dan data penting tentang

objek penelitian (Hermawan, 2016), Informan kunci yang digunakan oleh peneliti terdiri dari:

1. Kepala Bidang Kepesertaan (Muhammad Kahfi): berfungsi sebagai ketua bidang yang mengumpulkan informasi dari berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data Perusahaan. Peran ini mencakup pengadaan data terkait Perusahaan dari berbagai lembaga dan organisasi. Informasi ini kemudian digunakan untuk membangun data potensial dan menetapkan tujuan keanggotaan. Selain itu, Kepala Bidang Kepesertaan bertugas mengawasi layanan administratif, mengelola keluhan peserta, juga dapat bertanggung untuk mengatur kegiatan penyuluhan kepada peserta dan pihak-pihak terkait lainnya.

2. Humas di bidang kepesertaan (Violeta Serang): pihak yang mensosialisasikan program BPJS Ketenagakerjaan kepada instansi maupun individu yang melakukan pekerjaan atau usaha mandiri, juga mengelola media serta membuat juga mendaftarkan kartu kepesertaan dan diserahkan kemitra yang bersangkutan.

b. Observasi

Menurut (Hermawan, 2016), pengumpulan data observasi melibatkan keterlibatan langsung peneliti dengan subjek penelitian, secara fisik menyaksikan dan mengalami peristiwa yang terjadi.

Tujuan dari metode ini adalah untuk melihat fenomena sosial yang berkembang dan sifatnya yang dinamis, sehingga penilaian dan evaluasi dapat dilakukan melalui observasi. Pelaksanaan observasi dapat melihat momen-momen tertentu pada objek penelitian dan memisahkan informasi yang relevan dengan yang tidak relevan (Margono, 2007). Dalam penelitian ini, peneliti secara teknis melakukan observasi kepada keseluruhan sistem, mulai dari menentukan lokasi penelitian dengan melakukan pra-survei hingga pengumpulan data yang akan dilakukan. Peneliti melakukan observasi secara langsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Palopo selama 1 bulan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan yang berisi informasi. Dokumentasi dapat berupa teks tertulis, gambar (Sugiyono, 2011). Dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini berupa foto, gambar yang berkaitan dengan perencanaan komunikasi humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo dalam mendorong kepesertaan segmen BPU.

4. Metode Analisis Data

Noeng Muhadjir dalam jurnal (Rijali, 2019) mengemukakan pengertian analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan

menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain. Pengertian seperti itu, tampaknya searah dengan pendapat Bogdan, yaitu: *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*.

Dari pengertian analisis data tersebut maka dapat dipahami bahwa kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi kata dasar yang berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga dapat memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan pengumpulan data peneliti dari hasil wawancara maupun dokumentasi, kemudian peneliti mencatat keteraturan pola-pola (dalam teori) penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

Kemudian data yang telah dianalisis dapat dimaknai dalam bentuk kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Berdasarkan dari beberapa keterangan diatas, maka setiap proses yang dilakukan mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh sumber data yang ada.

5. Metode Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, metode verifikasi keaslian data, yang dikenal sebagai triangulasi, digunakan. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan pembandingan atau pengecekan dari luar (Moleong, 2016). Teknik ini dicapai dengan memvalidasi data di berbagai dimensi, termasuk:

- a. Triangulasi sumber: triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang didapat ke beberapa sumber lain.

- b. Triangulasi waktu: Hal ini melibatkan verifikasi data melalui wawancara atau observasi yang dilakukan pada waktu dan skenario yang berbeda. Dasar pemikiran di balik pendekatan ini adalah bahwa faktor temporal dapat secara signifikan mempengaruhi kredibilitas data.
- c. Triangulasi teknik: Metode ini memerlukan validasi data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari observasi atau dokumentasi, meskipun sumbernya tetap sama.

Dalam penelitian ini nantinya akan menggunakan Metode triangulasi sumber, peneliti melakukan triangulasi sumber meliputi sumber data dari informan, sumber literatur dan dokumentasi (foto). Juga memakai 2 Triangulator yaitu Bu Ayu Kusumaningtyas selaku Pakar ahli di bidang humas dan Pak Suaib selaku Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Palopo.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pentingnya perencanaan komunikasi yang perlu dilakukan oleh tim humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo, dengan melakukan 5 langkah dari perencanaan komunikasi tersebut maka berjalan dengan baik, adapun yang dominan dari 5 langkah tersebut di tekankan pada tahap penelitian, karena dipenelitian tim humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo bisa memahami dengan jelas target audiensnya, yaitu segmen Bukan Penerima Upah (BPU). Selain itu, perencanaan komunikasi juga membantu organisasi dalam mengatur sumber daya secara efisien, baik dari segi waktu, tenaga, maupun anggaran, sehingga setiap langkah yang diambil dapat dirancang secara optimal, terukur, dan memungkinkan evaluasi hasil yang lebih akurat.

Dengan perencanaan yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa setiap strategi yang diterapkan dapat memaksimalkan upaya dalam mencapai target. Perencanaan juga sangat penting dalam mendorong kepesertaan di segmen Bukan Penerima Upah (BPU), dengan menyusun pesan dan sosialisasi yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan segmen tersebut. Akhirnya, melalui perencanaan komunikasi yang terstruktur dan fokus, organisasi tidak hanya dapat

meningkatkan kesadaran publik, mendapatkan dukungan yang lebih luas dari masyarakat, tetapi juga berhasil mencapai target kepesertaan, terutama dalam meningkatkan partisipasi dari segmen BPU yang selama ini mungkin kurang tersentuh.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan temuan penelitian, peneliti menawarkan rekomendasi untuk perbaikan dalam strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas BPJS Ketenagakerjaan Palopo. Wawasan ini dimaksudkan untuk memandu organisasi dalam meningkatkan upaya komunikasinya, mengatasi tantangan potensial, dan mengoptimalkan penjangkauan ke segmen BPU:

1. Saran Lembaga:

Hendaknya pada penelitian selanjutnya fokus pada beberapa aspek kunci, Pertama, lakukan segmentasi dan analisis mendalam terhadap karakteristik dan kebutuhan spesifik pekerja BPU di berbagai daerah. Kedua, evaluasi efektivitas penggunaan media tradisional dan digital dalam mencapai audiens target. Ketiga, kaji dampak kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan organisasi lokal dalam menyebarkan informasi. Keempat, analisis respons dan interaksi di sosial media untuk memahami preferensi dan kekhawatiran peserta, Terakhir, ukur efektivitas kampanye komunikasi melalui data dan analitik untuk terus memperbaiki strategi/perencanaan

yang ada. Penelitian ini akan membantu merumuskan rekomendasi yang lebih tepat dan efisien dalam mendorong kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di segmen BPU.

2. Saran Masyarakat:

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk fokus pada penilaian efektivitas strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Palopo dalam mendorong kepesertaan segmen BPU dengan mengevaluasi dampak dari metode komunikasi yang diterapkan, termasuk penggunaan media lokal dan digital. Selain itu, penting untuk menilai hasil kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan memahami respons masyarakat terhadap kampanye yang dijalankan. Temuan ini akan membantu menyempurnakan strategi komunikasi untuk lebih efektif menarik dan melibatkan pekerja BPU.

3. Saran untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya lebih memfokuskan terkait dengan Strategi humas pada sosial media di BPJS Ketenagakerjaan dalam mendorong kepesertaan di segmen BPU.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. (2015). Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 53–68. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.286>
- Agustini, T., & Putra, R. (2022). Peranan Promosi dalam Meningkatkan Keikutsertaan Masyarakat dalam Program Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Studi Kasus di BPJamsostek Kantor Cabang Palembang. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 455–468. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10is1.1982>
- Aprilianty, Ni. (2022). *Implementasi Strategi Pemasaran Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar*. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/3721%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/3721/2/RAMA_63411_1915713036_0031126084_0021106703_part.pdf
- Cangara, H. (2022). *Perencanaan dan strategi komunikasi (Revisi)*. Rajawali Pers.
- Changara, H. (2017). *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. PT Rajagrafindo Persada.
- Effendy, O. (2006). *Hubungan Masyarakat: Studi Komunikologis*. Remaja Rosdakarya.
- Ekaningsih, L., & Karyadi, A. (2023). *Perlindungan Hukum Badan Penyelenggara*

- Jaminan Sosial Terhadap Hak Ketenagakerjaan Pegawai Masjid Agung Jawa Tengah. *JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia)*, 4(1), 63.
<https://doi.org/10.61689/jpehi.v4i1.462>
- Fakhri, F. A. (2023). *Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Bukan Penerima Upah (BPU) Di BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang*. 22, 1–7. <http://eprints.unwahas.ac.id/2196/>
- Farianingrum, A., Prastyanti, S., Istiyanto, B., Sugito, T., & Noegroho, A. (2023). Strategi komunikasi corporate identity BPJS Ketenagakerjaan melalui media digital. *Jurnal Kinesik*, 10(1), 12–28. <https://doi.org/10.22487/ejk.v10i1.540>
- Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS Ketenagakerjaan*. (n.d).
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>
- Grafika, R. (2018). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 39 TAHUN 1999 TENTANG HAK ASASI MANUSIA 1999*. Indonesia regulation database.
- Hasan, M. (2019). *Analisis Strategik Program Jaminan Sosial BPJS Penerima Upah*.
- Herman. (2019). Bestuurszorg Pemerintah dalam Negara Hukum Indonesia. *Esensi Hukum*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v1i1.6>
- Hermawan, S. dan A. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Media Nusa Creative.
- Iriantara, Y., & Syukri, M. (2017). *Komunikasi kepemimpinan pendidikan*. Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyanto, R. (2020). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*

Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis Dan Disertai Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran (Rewamangun). Prenadamedia Group.

Kukuh, P. (2018). *Dorong Partisipasi Pekerja Non Upah Ikut BPJS Ketenagakerjaan*.

Kusumastuti, F. (2002). *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Ghalia Indonesia.

Kusumastuti, F. (2004). *Dasar-Dasar Humas*. Ghalia Indonesia.

Liliweri, A. (2010). *Strategi Komunikasi Masyarakat*. LKiS.

Margono. (2007). *Metedologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.

Mayori, Z., & Narundana, V. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 2(1).
<https://doi.org/10.57084/jmb.v2i1.646>

Moore, F. (2005). *Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

Muhammad, A. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.

Mulyatiningsih, E. (2011). Riset terapan bidang pendidikan & teknik. *UNY Press*.

Nesia, A. (2014). *Dasar-Dasar Humas*. Graha ilmu.

Nurfair. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi BPJS Kesehatan Makassar. *Universitas Hasanuddin Makassar*.

Nuzuliati, A. (2020). *Strategi Humas Bpjs Ketenagakerjaan Palembang Dalam Meningkatkan Peserta BPU (Bukan Penerima Upah)*.

Pamungkas, T., & Hariri, A. (2022). Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Jaminan Sosial Persepektif Welfare State. *Media of Law and Sharia*, 3(4),

270–283. <https://doi.org/10.18196/mls.v3i4.15198>

Quraish, S. (2002). *Tafsir Al mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*.

Lentera hati.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*.

Jurnal Ilmu Dakwah, 17i33.2374.

Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien*.

3(May), 108–114.

Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations Media Komunikasi*. PT

Rajagrafindo Persada.

Sejarah BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.).

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>

Sinuhaji, Y., & Novita, H. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap

Peningkatan Jumlah Peserta Golongan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Economics and Digital*

Business Review.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.

Syahrullah, M., & Zuhri, S. (2024). *Strategi komunikasi bidang umum dan SDM*

BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU). 7.

Usmani, N., & Hasniar. (2023). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap*

kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh yusuf kabupaten

Gowa. 2(1), 71–82.

Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.).

Wahyudi, N., & Mahyuzar. (2018). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Program BPJS Ketenagakerjaan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 3(3).

Widjaja, A. . (2008). *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. PT. Bumi Aksara.

Wijaya, A. (2018). *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Raja Grafindo Persada.

