

**LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG**  
**BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN (BPJS)**  
**CABANG MEULABOH**

Disusun oleh :

Dewi Rani

(1805906020041)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Kantor Magang

**BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh**

Disusun oleh :

Dewi Rani (1805906020041)

Jamila (1805906020034)

Susi Susanti (1805906020113)

Tajum Mursida Sihombing (1805906020020)

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan  
pertanggungjawaban keikutkutsertaan dalam Program Kampus Merdeka

Meulaboh, Februari 2022

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Lapangan

Supervisor Lapangan

Tamitha Intassar Husen, SE, MBA

NIP. 198910132019032018

Syaftian Fachrozi

NPK, 178751794

Menyetujui

Ketua LPPM-PMP

Ir. Rusdi Faizin, M.Si

NIP. 196308111992031001

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah swt, karena atas limpahan rahmat, ridho dan karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan Magang dari Program Kampus Merdeka ini hingga penyusunan laporan kegiatan kelompok Magang dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Laporan kelompok ini merupakan bentuk pertanggungjawaban tertulis atas terlaksananya kegiatan Magang Kampus Merdeka selama 6 Bulan.

Dalam penyusunan laporan magang ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbggi pihak. Maka kami ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semaua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait diantaranya sebagai berikut:

1. Tuhan yang Mahas Esa
2. Nadiem Anwar Makarim, Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia
3. Bapak Prof. Dr. Jasman J. Ma'ruf, SE, MBA. Rektor Universitas Teuku Umar
4. Bapak Prof. Dr. T. Zulham, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar
5. Bapak Muzakir., S.E., M.Sc Kepala Jurusan Manajemen Universitas Teuku Umar
6. Ibu Tamitha Intassar Husen, SE, MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing kami selama Melaksanakan Program Magang Kampus Merdeka di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.
7. Bapak Achmad Ramli, selaku Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh yang telah memberikan izin dan kesempatan pada kami untuk melaksanakan program Magang Kampus Merdeka di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.
8. Bapak Faisal Yusuf selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh
9. Bapak Safarullah selaku Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh
10. Bapak Amirullah selaku Kepala Bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Meulaboh
11. Bapak Muhammad Syafti Pebrianda selaku Kepala Bidang Keuangan dan TI BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.
12. Bapak Syaftian Fachrozi selaku Supervisor di BPJS Ketenagakerjaan cabang Meulaboh yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan kegiatan magang program kampus merdeka.
13. Seluruh Karyawan/I Kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Meulaboh yang dengan tulus memberikan instruksi, arahan serta bimbingan kepada kami selama proses magang berlangsung

14. Kepada orang tua kami yang mendukung dan mendoakan serta menyemangati kami, terima kasih atas dukungannya.

Karena dari semua bagian yang penulis sebutkan di atas, penulis dapat mengisi laporan magang ini sebaik mungkin. Laporan kerja akhir magang ini jauh dari sempurna, tetapi penulis telah melakukan yang terbaik. Terima kasih semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Meulaboh, 21 Januari 2022

Pratikan

## Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar .....	iv
BAB I_PENDAHULUAN .....	1
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	2
1.3    Tujuan Magang .....	2
1.4    Manfaat Magang.....	2
1.5    Metodologi/ Langkah Kerja .....	3
1.6    Metode Pelaksanaan.....	4
Bab II_GAMBARAN UMUM LOKASI MITRA.....	5
2.1    Profil dan Sejarah Singkat Kantor BJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.....	5
2.2    Letak Geografi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh .....	7
2.3    Demografi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.....	8
2.4    Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh .....	9
2.5    Hasil Identifikasi Masalah .....	10
BAB III_HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG .....	11
3.1    Kegiatan Penanganan Masalah.....	11
3.2    Desain/ Pola Penanganan Masalah.....	11
3.3    Kerjasama .....	11
3.4    Hambatan/Kendala .....	12
3.5    Masalah Kajian/ Judul Karya Ilmiah .....	12
3.6    Kemajuan Penulisan Karya Ilmiah dan Rencana Publikasi.....	12
BAB IV_PENUTUP .....	14
4.1    Kesimpulan .....	14
4.2    Saran.....	14
LAMPIRAN.....	15

## Daftar Gambar

Gambar 1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh .....	7
Gambar 2 Lokasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh di Maps Google.....	7
Gambar 3 Hari Pengatanran Mahasiswa Magang .....	15
Gambar 4 Pengecekan Berkas Pengajuan Klaim JHT Online .....	15
Gambar 5 Koreksi Data Internal Peserta (REKON).....	16
Gambar 6 Scan Berkas Arsip Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.....	16
Gambar 7 Lamilating Kartu Peserta Jamsostek (KPJ).....	17
Gambar 8 Senam Pagi di Halaman Kantor .....	17
Gambar 9 Sosialisasi Regulasi dan Peraturan Terhadap Keuchik dan Tuha Pet dan Evaluasi BPJS Ketenagakerjaan di Kab Nagan Raya .....	18
Gambar 10 Diskusi ASYIK bersama Perusahaan -perusahaan.....	18
Gambar 11 Peringati Hari Pelanggan Nasional.....	19
Gambar 12 Koreksi Berkas Peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah program yang bergerak dibidang jaminan sosial yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Yang mana BPJS Ketenagakerjaan ini bergerak dibidang jaminan sosial dan memiliki beberapa program yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), Bukan Penerima Upah (BPU), jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) Penerima Upah (PU) dan jasa konstruksi.

Kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia atau bias dikenal dengan tenaga kerja dan komunikasi. Tenaga kerja adalah seseorang yang mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa yang berguna bagi dirinya sendiri ataupun masyarakat secara umum. Suatu perusahaan itu ingin memiliki tenaga kerja yang terdidik dan terlatih, dalam hal ini melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbud Ristek) meluncurkan program Kampus Merdeka pada akhir bulan Januari 2020. Adapun salah satu program dari Kampus Merdeka ini adalah magang yang bertujuan untuk meningkatkan lulusan, baik soft skills maupun hard skills agar lebih siap dan relevan dengan kebutuhan zaman.

Pembelajaran dalam Kampus Merdeka memberikan tantangan dan kesempatan untuk pengembangan inovasi, kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa, serta mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan melalui kenyataan dan dinamika lapangan seperti persyaratan kemampuan, permasalahan riil, interaksi sosial, kolaborasi, manajemen diri, tuntutan kinerja, target dan pencapaiannya. Melalui program merdeka belajar yang dirancang dan diimplementasikan dengan baik, maka hard dan soft skills mahasiswa akan terbentuk dengan kuat.

Peningkatan kemampuan mahasiswa/i yang akan memasuki dunia kerja di masa yang akan datang, Universitas Teuku Umar sebagai salah satu kampus yang melaksanakan dan mengembangkan Program kampus merdeka, berupaya untuk meningkatkan kualitas mahasiswa. Melalui Magang yang merupakan salah satu Program Kampus merdeka yang dapat mengembangkan kualitas hard dan soft skills mahasiswanya. Dimana magang sebagai wadah mahasiswa untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di universitas untuk dipraktikkan didunia kerja.

Hukum yang mengatur tentang pemagangan, yaitu Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 36 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pekerjaan rumahan. Mengenai hak yang diperoleh peserta magang, Pasal 22 ayat (2) UU Ketenagakerjaan telah mengaturnya, yaitu sebagai berikut Dapatkan nasihat dari guru instruktur pembelajaran, mendapatkan penghormatan terhadap hak-hak sesuai dengan perjanjian pemagangan, mendapatkan fasilitas kesehatan dan keselamatan kerja sambil

berpartisipasi dalam pembelajaran, dapatkan uang saku, terdaftar dalam program jaminan sosial, dan dapatkan sertifikat magang atau sertifikat yang menyatakan telah berpartisipasi dalam magang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pelaksanaan Program Kampus Merdeka yaitu Magang ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. Dalam pelaksanaan Magang ini pratikan menemukan permasalahan dalam laporan magang ini adalah Komunikasi yang kurang baik antara atasan dengan bawahan.

## **1.3 Tujuan Magang**

Di program Kampus Merdeka salah satunya magang sebagai upaya agar mahasiswa mampu beradaptasi dengan lingkungan dunia kerja dan menganalisis masalah-masalah yang mungkin timbul ketika bekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pada saat belajar di perguruan tinggi. Kegiatan pelaksanaan magang pada Kantor BPJS ketenagakerjaan Cabang Meulaboh ini dilakukan bertujuan untuk, yaitu:

1. Untuk studi banding perbandingan antara ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan kerja dilapangan sebenarnya.
2. Sebagai salah satu bentuk pengenalan, pelatihan membentuk karakter dan membina etika kerja.
3. Sebagai mengukur kemampuan penalaran dalam memahami, membahas dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan.
4. Menghasilkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki keahlian yang professional dan berkompeten.
5. Untuk pelaksanaan implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka yang Mulai diterapkan pada saat seluruh Universitas Negeri yang ada di Indonesia.
6. Untuk mencari link dan match tempat magang dan Universitas Teuku Umar agar terus terjalinnya kerja sama.

## **1.4 Manfaat Magang**

Program magang ini memiliki segi kegunaan bagi pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan Magang, yaitu :

### **a. Bagi Praktik/ Mahasiswa**

Menambah Pengetahuan dan meningkatkan kualitas diri sebagai bentuk pelatihan serta penyesuaian diri dengan lingkungan kerja. Sebagai wadah untuk pengembangan pengetahuan, wawasan, Pengalaman untuk membentuk Karakter diri dan mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia kerja. Adanya penghasilan tambahan dari instansi tempat magang. Memperluas jaringan pertemanan dan adaptasi dengan orang-orang baru dan pengetahuan baru, agar berkesempatan untuk mendapat pekerjaan.

b. Bagi Universitas Teuku Umar

Terjalannya Kerjasama/hubungan baik antar Universitas dengan instansi tempat mahasiswa magang. Salah satu indikator penilaian kemampuan dan kompetensi mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan di dunia kerja. Peningkatan kuliatis mahasiswa melalui pengalaman selama magang.

c. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang meulaboh

Adanya bantuan tenaga kerja yang dapat meringankan pekerjaan di instansi tersebut, terjalannya kerjasama antara instansi dengan universitas yang mengirim mahasiswa/I magang, sehingga instansi tersebut dapat dikenal di kalangan akademis dan dunia pendidikan. Adanya pengaudit tanpa harus mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang dikumpul dan diberikan kepada instansi.

### 1.5 Metodologi/ Langkah Kerja

Metedologi/ Langkah Kerja Magang Yaitu:

a. Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan Kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung mulai dari Rabu, 01 September 2021 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. Praktikan melaksanakan magang selama 5 hari kerja yaitu dari hari Senin dan Jumat yang dimulai pada pukul 08:00 WIB s.d 17:00 WIB. Jam kerja pelaksanaan magang jika dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Jadwal Jam Kerja Pelaksanaan magang**

<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Senin s.d Jumat	08:00 – 12:00	
	12:00 – 13:00	Istirahat
	13:00 – 17:00	
Sabtu s.d Minggu	-	<b>Libur</b>

b. Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang

Magang dilaksanakan sebagai berikut:

Nama Instansi: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Alamat: Jl. Nasional Meulaboh – TapakTuan KM 4 Meureubo, Kab Aceh Barat

Alasan pratikan memilih Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh sebagai tempat pelaksanaan Magang adalah:

1. Kantor BPJS Tenagakerjaan Cabang Meulaboh merupakan salah satu Bentuk tanggung jawab Presiden Republik Indonesia.
2. Terdapat bagian yang sesuai dengan konsentrasi manajemen Pemasaran, sehingga praktikan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh pada saat perkuliahan.

## 1.6 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang ini di bimbing langsung oleh DPL (Dosen Pembimbing Lapangan), pembimbing akademik dan pembimbing karya ilmiah. Peran pembimbing lapangan yaitu sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk maupun informasi bagi peserta magang sesuai dengan topik yang telah dibahas selama berlangsungnya pelaksanaan kegiatan magang. Pembimbing akademik berperan sebagai fasilitator di bidang akademik yang memastikan peserta magang telah melakukan kegiatan magangnya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Dan pembimbing karya ilmiah adalah yang berperan untuk menentukan dan mengarahkan format penulisan dan lainnya apabila melakukan kesalahan dalam mengerjakannya laporan akhir magang. Metode pelaksanaan pada kegiatan pelaksanaan magang ini meliputi sebagai berikut:

### a. Praktik Kerja

Metode pelaksanaan praktik kerja ini dilakukan dengan harapan peserta magang mampu dan dapat menerapkan tridharma perguruan tinggi. Tridharma adalah kewajiban perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (UU No. 12 Tahun 2012, Paal 1 Ayat 9). Seluruh sivitas akademika wajib dan bertanggung jawab untuk mewujudkan tridharma tersebut. Dalam bidang pendidikan yaitu agar terwujudnya sarana belajar dan proses pembelajaran untuk peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dan kualitas diri untuk memiliki pengendalian diri, keterampilan, etika, kecerdasan dan lainnya yang dapat bermanfaat kedepannya. Untuk bidang penelitian bertujuan untuk mengetahui kaidah dan metode ilmiah secara sistematis agar dapat memperoleh informasi, data, permasalahan dan keterangan yang menyangkut dengan pemahaman ilmu pengetahuan serta teknologi. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk digunakan memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa untuk lebih baik lagi.

### b. Wawancara dan observasi

Metode wawancara dalam kegiatan magang ini dilakukan untuk mendapatkan informasi apa saja yang dibutuhkan secara langsung dari responden, bertujuan untuk mengetahui hal-hal responden secara mendalam dan keaslian suatu kejadian secara nyata. Sedangkan observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh peserta magang.

### c. Pencatatan Data

Data yang dibutuhkan dalam kegiatan magang dengan topik manajemen proses dan produksi yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dan sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peserta magang langsung dari sumber pertama yang selanjutnya digunakan untuk mendukung pembuatan laporan akhir kegiatan magang kerja.

### d. Dokumentasi

Metode pelaksanaan dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

## Bab II

### GAMBARAN UMUM LOKASI MITRA

#### 2.1 Profil dan Sejarah Singkat Kantor BJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

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

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

keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

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

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Jadi BPJS Ketenagakerjaan kini dapat meningkatkan daya saing peserta dan untuk perlindungan sipekerjaan san keluarganya.

Visi, Misi dan Motto Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Meulaboh, antara lain:

1. Visi

Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan seluruh Pekerja Indonesia.

## 2. Misi

- Melindungi, Melayani dan Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga
- Memberikan rasa Aman, Mudah dan Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta
- Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik

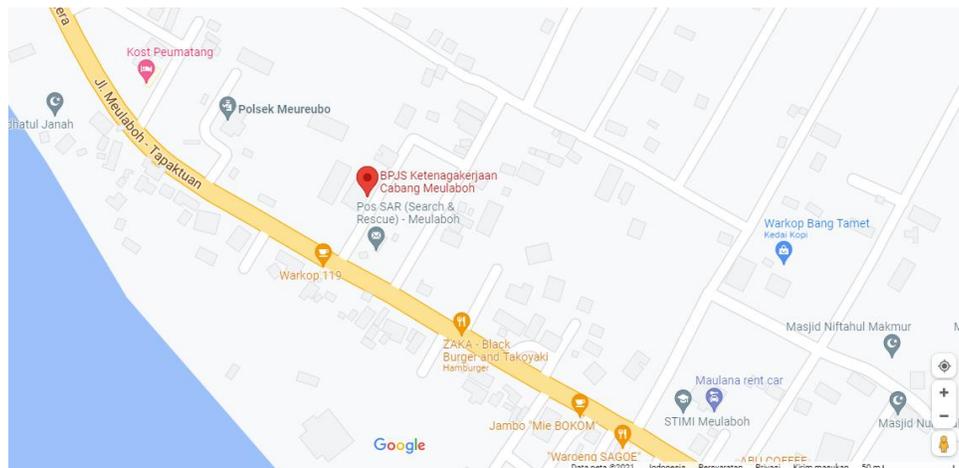


Gambar 1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Gambar 1. Sumber : Dokumentasi Pribadi Penulis

### 2.2 Letak Geografi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh terletak di Jalan Nasional Meulaboh – Tapakatuan Desa Meureubo Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat Provinsi Nanggroe Aceh darusallam. 45V4+CJP, Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh



Gambar 2 Lokasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh di Maps Google

Sumber : Google Maps

### 2.3 Demografi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh Memiliki 22 Karyawan, 6 Security, 2 Pramutata, dan 1 Supir. Berikut demografi kantor BPJS ketenagakerjaan Cabang Meulaboh :

Tabel 2

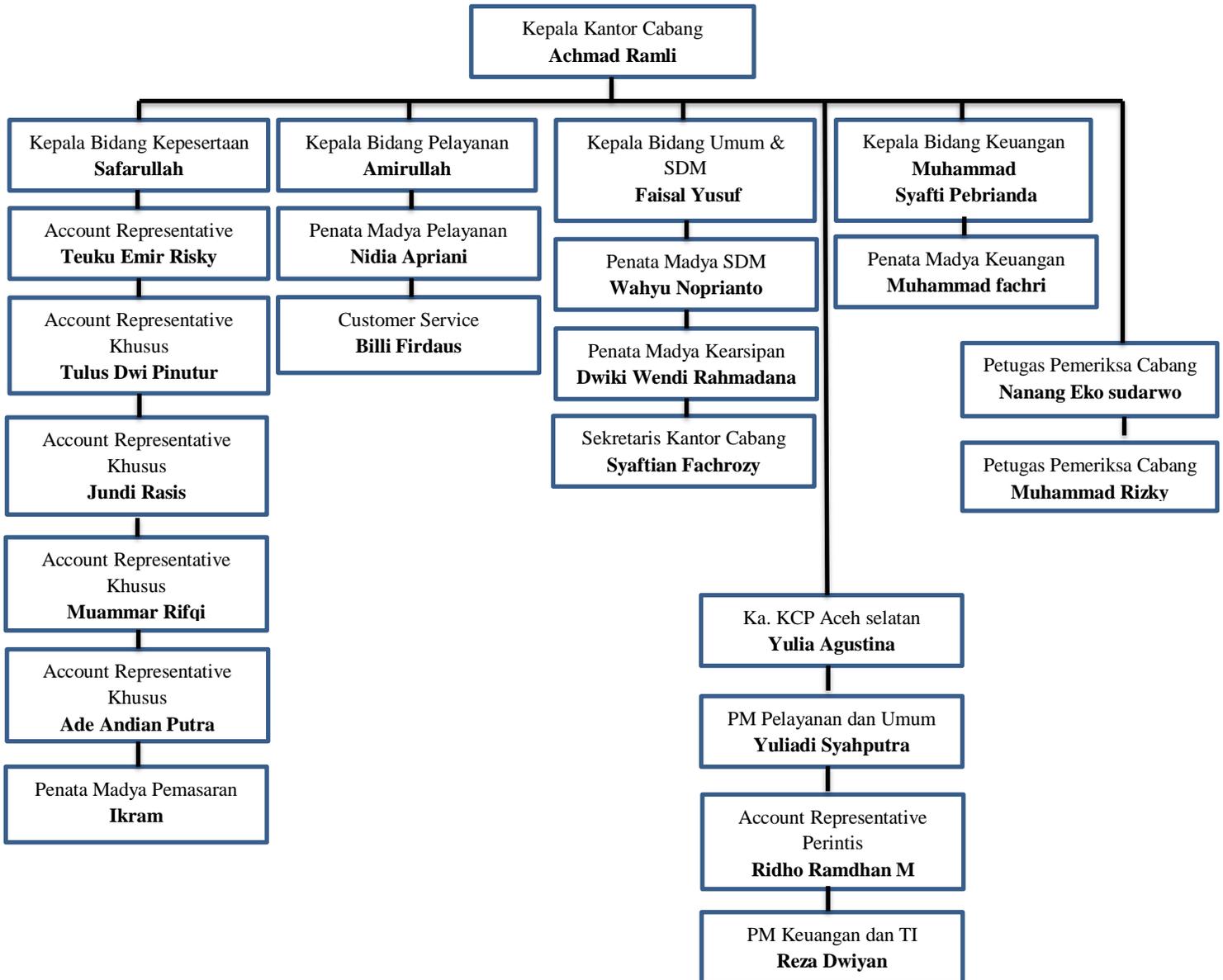
Daftar Nama Karyawan/I Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

NO.	Nama	Jabatan
1.	Achmad Ramli	Kepala Kantor Cabang
2.	Safarrullah	Kepala Bidang Kepesertaan
3.	Amirullah	Kepala Bidang Pelayanan
4.	Muhammad Syafti Pebrianda	Kepala Bidang Keuangan
5.	Faisal Yusuf	Kepala Bidang Umum dan SDM
6.	Nanang Eko Sudarwo	Petugas Pemeriksa Cabang
7.	Muhammad Rizky	Petugas Pemeriksa Cabang
8.	Teuku Emir Rizky	Account Representative
9.	Tulus Dwi Pinutur	Account Representative Khusus
10.	Jundi Rasis	Account Representative Khusus
11.	Muammar Rifqi	Account Representative Khusus
12.	Ade Andian Putra	Account Representative Khusus
13.	Ikram	Penata Madya Adm Pemasaran
14.	Nidia Apriani	Penata Madya Pelayanan
15.	Billi Firdaus	Customer Service
16.	Muhammad Fachri	Penata Madya Keuangan
17.	Yulia Agustina	Kepala KCP Aceh Selatan
18.	Wahyu Noprianto	Penata Madya SDM
19.	Dwiki Wendi Rahmadana	Penata Madya Kearsipan
20.	Syaftian Fachrozi	Sekretaris Kantor Cabang
21.	Yuliadi Syahputra	PM Pelayanan dan Umum
22.	Ridho Ramdhan M	Account Representative Perintis
23.	Reza Dwiyan	PM Keuangan dan TI
24.	M. Yani	Security
25.	T.Rizal Bahrul	Security
26.	Rahmatul Riski	Security
27.	T. Ampon Muzaffar	Security
28.	T. Raja Imron Tonidi	Security
29.	Heri Ferdi	Pramutata 1
30.	Yurina Defiana	Pramutata 2
31.	Arie Hendra	Supir

## 2.4 Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Struktur organisasi dalam sebuah kantor sangat diperlukan untuk merumuskan suatu organisasi sehingga mampu menunjang keberhasilan kantor. Adapun secara khusus mempunyai tugas dengan bidang nya masing-masing diantaranya :

Bagan 1  
**STRUKTUR ORGANISASI BPJS ETENAGAKERJAAN CABANG MEULABOH**



Sumber : Penata Madya SDM

## **2.5 Hasil Identifikasi Masalah**

Hasil Identifikasi masalah yang berhasil pratikan simpulkan dalam pelaksanaan kegiatan magang adalah kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan (Pratikan) sehingga menimbulkan kesalahpahaman antara pratikan dan pegawai. Hal ini dapat berdampak negatif bagi pihak pratikan dan pegawai yaitu dapat mempengaruhi kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga tidak tercapainya target.

## BAB III

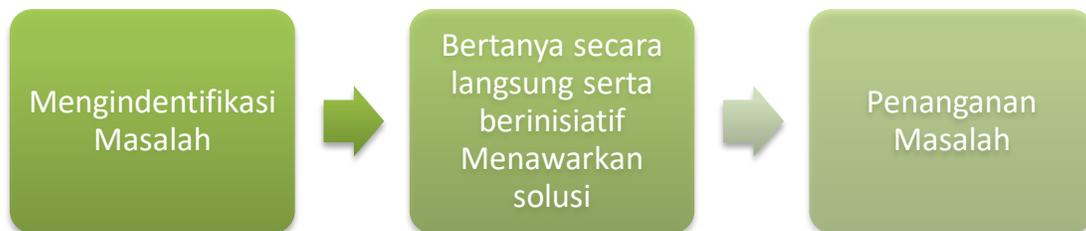
### HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG

#### 3.1 Kegiatan Penanganan Masalah

Komunikasi adalah salah satu kunci dari kesuksesan dalam suatu perusahaan, dalam sebuah komunikasi perlu adanya goals atau tujuan agar dapat hasil yang memuaskan dari suatu organisasi/perusahaan. Pada BPJS Ketenagakerjaan komunikasi antara atasan dengan bawahan tidak begitu bagus hal ini dikarenakan adanya kesalahpahaman sehingga menimbulkan pertengkaran yang didasari oleh sifat egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya sehingga rusaknya komunikasi di suatu organisasi. Hal ini pratikan menanggapi masalah ini yaitu belajar untuk menerima semua kekurangan rekan kerja dan mencoba untuk menyelesaikan masalah dengan cara komunikasi langsung sama orang yang bersangkutan agar masalah tersebut mendapatkan solusi.

#### 3.2 Desain/ Pola Penanganan Masalah

Desain/Pola merupakan sebuah alur yang dibuat oleh pratikan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama proses kegiatan magang. Hal ini dimaksudkan agar pratikan dapat menyelesaikan masalah yang ditemukan secara sistematis, dan tepat. Berikut merupakan desain/pola/bagan yang dihasilkan dalam proses penanganan masalah dari kegiatan magang pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh :



#### 3.3 Kerjasama

Menjalin kerjasama antara mahasiswa, pegawai dan seluruh staf di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh maupun universitas sebagai penyelenggaraan kegiatan magang yang diharapkan bisa saling memberi manfaat. Adapun manfaat dari kerja sama yang dilakukan penulis selama kegiatan berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Manfaat yang di dapat oleh mahasiswa yang penting yakni dapat memahami langsung dunia kerja
2. Membuka kesempatan kerjasama antara universitas dan instansi untuk memberikan wawasan serta pengalaman bagi mahasiswa.
3. Saling berbagi pengalaman antara pegawai dan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatan yang ada dikantor
4. Memberikan mahasiswa dalam penanganan masalah diruang lingkup kerja.
5. Meningkatkan kreativitas mahasiswa yng didapat dari pengalaman, kejadian, dan masalah yang terjadi selama magang.

### **3.4 Hambatan/Kendala**

Program magang ini adalah kegiatan magang yang sangat bermanfaat bagi pratikan karena pratikan dapat merasakan dunia kerja sebelum terjun ke dunia kerja sebenarnya. Dalam pelaksanaan magang pratikan tentunya pasti menghadapi hambatan atau kendala yang tidak pernah pratikan temui di bangku perkuliahan. Dalam hal ini pratikan di ajarkan untuk berani bertanya apa yang pratikan tidak mengerti dan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan lokasi magang. Dalam hal bertanya pratikan sering bertanya kepada Supervisor dan para pegawai kantor mengenai hal yang tidak pratikan ketahui, sehingga membantu pratikan dalam menambah wawasan tentan dunia kerja.

### **3.5 Masalah Kajian/ Judul Karya Ilmiah**

Selama kegiatan pemagang berlangsung penulis menemukan permasalahan yang diangkat menjadi judul karya ilmiah sebagai berikut:

1. Analisis tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Brand Image dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh
2. Analisis Peran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh dalam Penyaluran Bantuan Subsidi Upah Kepada Tenaga Kerja Selama Masa Pandemi Covid-19
3. Analisis Strategi Marketing BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh Dalam Meningkatkan Kepesertaan Tenaga Kerja Sektor Penerima Upah (PU)
4. Dampak Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

### **3.6 Kemajuan Penulisan Karya Ilmiah dan Rencana Publikasi**

Penulisan Karya Tulis Ilmiah disusun sejalan dengan pembuatan Laporan Akhir Kegiatan Magang. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah dibuat sesuai dengan Jurnal AKBIS UTU. Penggunaan template, sesuai dengan rencana tempat publikasi Artikel pratikan yaitu Jurnal AKBIS UTU. Dengan demikian, adapun kerangkakerangka dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah adalah sebagai berikut :

- a. Abstrak
- b. Pendahuluan

- c. Tujuan Penelitian
- d. Tinjauan Pustaka
- e. Metode Penelitian
- f. Hasil dan Pembahasan
- g. Penutup (Kesimpulan dan Saran)
- h. Daftar Pustaka

Kemajuan karya tulis ilmiah ini rencanya akan dipublikasikan di jurnal nasional. Agar dapat bermanfaat bagi orang lain dan dibaca oleh banyak orang untuk berbagi ilmu akan penelitian yang telah penulis amati.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Salah satu Program Kampus Merdeka di Universitas Teuku Umar saat ini adalah Magang yang dilaksanakan selama 1 September 2021 sampai 27 Januari 2022 merupakan program yang sangat bermanfaat bagi pratikan yang dimana pratikan dapat menambah wawasan dalam menghadapi dunia kerja yang akan pratikan hadapi kedepannya, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan pada pratikan, serta memberikan pengetahuan yang dapat memecahkan solusi yang ada pada instansi. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pratikan mendapat pengalaman khususnya dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja, dapat meningkatkan attitude pratikan lebih baik, wawasan, pengetahuan pengalaman serta keterampilan dalam bidang administrasi perkantoran.
2. Sebagian besar kegiatan administrasi di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh menggunakan system informasi online yang bernama Sistem Informasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja (SIJSTK)
3. Upaya meningkatkan peserta baru di BPJS Ketenagakerjaan yaitu pembuatan data potensi untuk dilakukan kunjungan ke perusahaan, penginputan data perusahaan baru, penginputan data tenaga kerja, penetapan perusahaan, hingga pencetakan kartu peserta.
4. Kendala yang dihadapi selama Magang yaitu sistem kerjaan yang harus dipahami oleh pratikan sehingga mengalami kesulitan dalam pekerjaan, pratikan akan berusaha belajar untuk memahami kerjaan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh pratikan selama melaksanakan magang, maka saran yang diberikan pratikan bagi beberapa pihak yang terlibat di dalam kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa harus mempersiapkan segala hal yang berhubungan dengan pelaksanaan magang seperti interpersonal skill karena hal ini sangat berpengaruh dalam lingkungan kerja.
  - b. Pahami bidang kerja yang akan ditempuh selama magang agar tidak terlalu bingung.
2. Bagi Instansi  
Kerjasama, komunikasi yang baik antara karyawan, pimpinan serta Pratikan terjalin dengan baik. Tetap dipertahankan agar lebih baik kedepannya.

## LAMPIRAN

Foto-foto Kegiatan Pratkan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang meulaboh



**Gambar 3 Hari Pengatanran Mahasiswa Magang**



**Gambar 4 Pengecekan Berkas Pengajuan Klaim JHT Online**



**Gambar 5 Koreksi Data Internal Peserta (REKON)**



**Gambar 6 Scan Berkas Arsip Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh**



**Gambar 7 Lamilating Kartu Peserta Jamsostek (KPJ)**



**Gambar 8 Senam Pagi di Halaman Kantor**



**Gambar 9 Sosialisasi Regulasi dan Peraturan Terhadap Keuchik dan Tuha Pet dan Evaluasi BPJS Ketenagakerjaan di Kab Nagan Raya**



**Gambar 10 Diskusi ASYIK bersama Perusahaan -perusahaan**



**Gambar 11 Peringati Hari Pelanggan Nasional**



**Gambar 12 Koreksi Berkas Peserta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)**

## Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Brand Image Dari Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh

Dewi Rani<sup>1</sup>, Ivon Jalil<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Management of Department, Faculty of Economy, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, 23615, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: Desember xx, xx

er xx, xx

ri xx, xx

Januari xx, xx



Brand Image, Masya  
Ketenagakerjaan.

Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)–Vol. Xx No. Xx (2022) pp.xx-xx

### Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)



The purpose of this study was to determine how much public knowledge of the brand image of BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh Branch and the impact of changing the name from PT Jamsostek to BPJS Ketenagakerjaan. This study uses a qualitative method. This study uses a qualitative method to collect data from people must be different. The main technique in collecting data is through in-depth interviews. The results of this study indicate that public knowledge of the brand image of BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh Branch is still low. This is due to the brand image using complex, Leuhan Meulaboh Branch PT Jamsostek (Persero)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan masyarakat terhadap citra merek (brand image) dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh dan pendapat masyarakat tentang perubahan nama dari PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Adapun metode yang dipakai ialah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena setiap pendapat dari orang-orang pasti berbeda-beda. Teknik utama dalam mengumpulkan data yaitu wawancara mendalam. Hasil dari penelitian yang diperoleh ini menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap citra merek (Brand Image) dari BPJS Ketenagakerjaan, sebagian dari masyarakat kompleks perumahan Crs, desa Leuhan yang belum mengenal tentang perubahan nama yang dilakukan oleh PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

### CORRESPONDENCE

Phone: +62813 7608 8122

E-mail: [dewirani235@gmail.com](mailto:dewirani235@gmail.com), [ivonjalil@utu.ac.id](mailto:ivonjalil@utu.ac.id)

### PENDAHULUAN

*Brand Image* (citra merek) adalah sekumpulan persepsi merek yang menghubungkan dengan asosiasi merek yang melekat dalam benak atau pikiran seorang konsumen yang membeli suatu produk tertentu. Untuk menuju ekuitas merek yang tinggi hanya akan terjadi saat seorang konsumen menyadari keberadaan suatu merek (*aware of the brand*) dan seorang konsumen memiliki *image/asosiasi* yang sangat kuat, menguntungkan, dan menyadari keunikan/keunggulan suatu merek tertentu. *Branding* ialah suatu berkomunikasi suatu lembaga untuk memperkenalkan nama atau mempromosikan suatu perusahaan tersebut.

ASTEK (Asuransi Sosial Tenaga Kerja) sendiri berdiri pada Tahun 1977 dibawah Kepemimpinan Presiden Soeharto, dimana ada Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977, yaitu tentang penyelenggaraan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK). Pada saat itu, pemerintah mewajibkan bagi seluruh pekerja atau pengusaha swasta dan BUMN yang ada di Indonesia untuk mengikuti program

tersebut. Tidak hanya itu, pemerintah juga menerbitkan PP No.34 Tahun 1977, yaitu tentang pembentukan wadah penyelenggaraan ASTEK, yaitu Perum Astek.

Setelah cukup lama perum astek beroperasi, tidak lama kemudian pemerintah mengesahkan UU No. 3 Tahun 1992, yaitu tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek). Kemudian pada Tahun 1995 PP No.36, yaitu dimana pemerintah mendirikan PT. Jamsostek (Persero) sebagai lembaga penyelenggaraan di bidang jasa. PT Jamsostek juga bertanggung jawab atas perlindungan dasar bagi para tenaga kerja dan keluarganya, dengan memastikan para pekerja memiliki penerimaan penghasilan dimana sebagai pengganti gaji yang hilang akibat risiko sosial ekonomi tertentu.

Sementara itu, Jamsostek melakukan perubahan secara menyeluruh, mulai dari berganti nama, istilah, tanda, simbol, dan bahkan rancangan struktur. Pada segmentasi PT Jamsostek hanya ada para pekerja formal(penerima upah) saja. Sedangkan di segmentasi BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya ada para pekerja formal (Penerima Upah) saja, tapi juga ada para pekerja In- Formal ( Penerima bukan Upah), dimana para pekerja yang memiliki usaha sendiri.

Selang beberapa tahun, pemerintah menerbitkan UU No. 24 Tahun 2011, yaitu tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Perubahan PT Jamsostek yang menjadi badan Hukum Publik. Pada tahun 2014, yaitu PT Jamsostek (Persero) resmi berganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan, yaitu mulai dari tanggal 01 Januari 2014.

Apabila pada saat Jamsostek berbentuk BUMN, maka pada saat BPJS Ketenagakerjaan adalah dalam bentuk badan hukum publik, yang dimana bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia.

BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga negara yang termasuk kedalam jenis industri asuransi. menggeser resiko kepada suatu badan ataupun orang lain serta pekerjaannya menanggung resiko dari pihak lain, dikarena kerusakan ataupun kehilangan dengan memperoleh premi itulah tujuan dari asuransi Perlindungan ini diberikan kepada semua tenaga kerja indonesia mulai dari sektor formal ataupun informal serta tenaga kerja luar negeri yang telah bekerja di Indonesia dalam kurung waktu setengah tahun masa kerja. Adapun program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan yaitu sebagai berikut: dimana ada terdapat (JKK), ada juga(JKM),ada (JHT),ada juga (JP),(JKP), dan (JKK). Manfaat dari program ini yang akan didapatkan oleh para pekerja yang sudah menjadi peserta atau yang mendaftarkan diri di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh adalah salah satu kantor cabang dari BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan ini sudah ada sejak tahun 1978 yang masih berbentuk astek( asuransi tenaga kerja) selanjutnya pada tahun 1992 berubah nama menjadi Jamsostek, dan yang terakhirnya pada tahun 2011 beerganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan sekarang. adapun karyawan yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan cabang Meulaboh berjumlah 19 karyawan yang terbagi kedalam 4 bidang yaitu bidang pelayanan, bidang kepesertaan, bidang keuangan. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang meulaboh ini bekerja membawahi 8 Kabupaten/Kota di wilayah barat dan selatan Aceh, yakni mulai dari Kabupaten Aceh Jaya, Aceh Barat, Nagan Raya, Aceh Barat Daya (Abdya), Aceh Selatan, Singkil, Simeulue serta Subulussalam.

Pada perubahan citra merek dari ASTEK yang menjadi PT Jamsostek dan berganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan, dimana perusahaan jasa ini sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan proses rebranding baik itu kepada pihak dalam (internal) maupun pihak luar (eksternal), dengan cara mempromosikan melalui media sosial maupun itu media cetak dan elektronik, agar masyarakat tahu tujuan dari perusahaan tersebut yang berganti nama, dimana perusahaan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang rebranding atau perubahan nama dari BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagian dari masyarakat yang ada di kompleks perumahan Crs, desa Leuhan, masih belum paham tentang perubahan citra merek (brand image) yang dilakukan oleh PT Jamsostek (Persero). Perubahan nama yang dilakukan oleh PT Jamsostek ini membuat sebagian dari masyarakat ini salah paham terhadap nama atau citra merek (brand image) yang diberikan oleh PT Jamsostek (Persero). Banyak masyarakat yang salah memahami BPJS Ketenagakerjaan, mereka berfikir bahwa BPJS Ketenagakerjaan adalah

bagian dari BPJS kesehatan. Padahal dalam BPJS Ketenagakerjaan ini keterkaitan dengan para pekerja dan pemilik usaha.

Perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan sangat jauh berbeda. Yaitu mulai dari program yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat terutama para pekerja dan pemilik usaha. Sedangkan program yang diberikan oleh BPJS kesehatan menyangkut kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia.

Pada saat petugas dari BPJS Ketenagakerjaan datang ke desa-desa untuk sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan manfaat dari program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya kunjungan dari petugas BPJS Ketenagakerjaan, masyarakat bisa bertanya, tentang perubahan nama atau citra merek (brand image) yang dilakukan oleh PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat kepada petugas dari BPJS Ketenagakerjaan, tidak membuat masyarakat salah memahami tentang citra merek (brand image) dari BPJS Ketenagakerjaan.

(2002: 24) dalam *Consognia Plays The Re-Branding Name Games– and Loses*, menyatakan bahwa “*Rebranding* adalah lebih dari sekedar mengubah *brand name*”. Muzellec dan lambkin (2005), pernah mengatakan bahwa “*branding* ialah menciptakan sebuah nama yang baru, istilah, tanda, simbol, rancangan dan bahkan kombinasi kesemuanya untuk satu nama brand yang tidak dapat dibantahkan dengan tujuan dari mengembangkan proses pembedaan dari suatu produk atau jasa”. Sedangkan menurut Kotler (2002:63), yaitu mengatakan bahwa *branding* adalah nama yang baru di dengar oleh konsumen, istilah, tanda, simbol, rancangan dan bahkan kombinasi dari hal-hal tersebut, yang dimana mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang atau kelompok produsen untuk membedakan produk nya dengan produk yang lain.

## 2. Penelitian Terdahulu

- Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cindy Veronika Pietrasanada dari Universitas Kristen Petra pada tahun 2019 dengan judul “Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Brand Image Produk Viva Queen Melalui Promosi di Media Sosial”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode membagikan kuesioner. Teori yang digunakan adalah teori S-O-R, tingkat pengetahuan, marketing public relations dan logo. Hasil dari penelitian ini, tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya tergolong tinggi mengenai Brand Image Produk Viva Queen dari elemen reputation, recognition, affinity, dan domain. Hal-hal yang menjadi pembeda dari penelitian ini adalah variabelnya akan meneliti tentang tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Citra Merek (Brand Image) dari BPJS Ketenagakerjaan.
- Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyah Ayu Lestari dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Adidas di Paris Van Java Bandung”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling dengan insidental sampling menggunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa keunggulan dan keunikan merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisiensi determinasi brand image berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 64,3% dan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal-hal yang menjadi pembeda dari penelitian ini adalah variabelnya akan meneliti tentang tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Citra Merek (Brand Image) dari BPJS Ketenagakerjaan.
- Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khoiriyah Indra Cahyani dari Universitas Negeri Semarang, Indonesia pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Brand Awareness Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian”. Penelitian ini menggunakan fenomena gap, masalah yang di kaji dalam penelitian ini adalah apakah brand awareness dan brand image berpengaruh terhadap keputusan pembelian baik secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian

ini untuk mengetahui pengaruh brand awareness dan brand image parsial dan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Wali Motor Demak. Populasi dalam penelitian ini adalah dengan jumlah sampel 100 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Simpulan dari penelitian ini terbukti bahwa brand awareness dan brand image secara berpengaruh secara parsial dan silmutan terhadap keputusan pembelian, sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik brand awareness dan brand image, maka tinggi pula keputusan pembelian konsumen pada sepeda motor Honda Beat Hal-hal yang menjadi pembeda dari penelitian ini adalah variabelnya akan meneliti tentang tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Citra Merek (Brand Image) dari BPJS Ketenagakerjaan.

### 3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan ingin melihat pendapat dari setiap orang-orang yang diwawancarai pasti berbeda-beda. Oleh karena itu, sifat dari pendekatan ini, dimana didalam nya terdapat kesulitan, dinamis dan kebenaran dari kenyataan yang bersifat dinamis. Tidak hanya itu, penelitian kualitatif ialah dimana terdapat tahapan yang harus dilakukan secara urut dalam pelaksanaannya dan dimana terdapat kemampuan yang didasarkan pada ilmu-ilmu yang dipakai untuk menemukan kebenaran suatu masalah atau peristiwa yang terjadi dalam kehidupan sosial dan masyarakat.

Di pendekatan atau sudut pandang ini, peneliti membuat sebuah gambaran yang lengkap peneliti juga meneliti sebuah laporan yang terperinci pendapat dari masyarakat dan juga memeriksa longitudinal yang mendalam terhadap suatu keadaan yang nyata (Cresswell,1998:15). Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39), dimana didalam nya mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau di peroleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran.

Menurut pakar atau ahli, penelitian kualitatif dikatakan tidak bisa diutamakan sebagai penelitian ilmiah, disebabkan karena tidak mempunyai data-data yang jelas. Namun para peneliti tetap berpikir positif, dimana melihat tentang kebenaran yang lebih mendalam dan dengan di lancarkan sebuah kebenaran dari fenomena tersebut. Metode penelitian kualitatif dengan paradigma post positif, dimana melihat tentang sebuah realitas yang lebih mendalam, tidak hanya dengan dipermukaan sebuah realitas peristiwa tersebut tidak dapat pembagian dari kenyataan sifatnya adalah bagian holistik. Penelitian kualitatif menggunakan dasar pendekatan alamiah pada setiap pengumpulan data dan pengolahan data yang didapat dari sumber informasi. David Williams (1995) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan suatu data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara ilmiah.

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menalaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang dalam satu metode untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan efisien dengan cara mengwawancara terbuka.

Agar mendapatkan hasil yang maksimal dan efisien, maka peneliti menggunakan pendekatan studi kasus sebagai strategi pada suatu proses penelitian yang merupakan studi kasus inkuiri empiris yaitu dengan mendapatkan informasi dengan cara observasi atau pengamatan (wawancara langsung). Di dalam studi kasus ini, terdapat beberapa poin penting, yaitu:

- ★ Dimana peneliti menyelidiki masalah yang ada pada masyarakat.
- ★ Didalam strategi terdapat batas-batas yang ada di dalam masalah masyarakat yang tidak terlihat.
- ★ Banyak buku-buku yang bisa dijadikan referensi atau arahan untuk para peneliti.

Tidak hanya itu, penelitian Studi kasus ini terdapat lokasi didalam suatu penelitian evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan. Ada beberapa langkah yang berbeda-beda antara lain (Yin,2002):

1. Disini ada dijelaskan tentang hubungan antara sebab akibat dalam campur tangan kehidupan sehari-hari masyarakat yang terlalu mudah bagi peneliti secara komprehensif.
2. Bagaimana mendeskripsikan konteks kehidupan nyata dimana intervensi yang telah terjadi.

3. Evaluasi suatu masalah maka bisa memberikan keuntungan bagi peneliti dalam memberi gambaran terhadap suatu objek, dari metode penelitian dalam ilmu sosial yang bersifat menerangkan pemikiran para jurnalis tentang campur tangan yang berlebihan itu sendiri.
4. Pada kasus ini, strategi yang dipakai adalah evaluasi, dimana strategi ini tidak mempunyai pengaturan hasil yang satu dan jelas.

Pada studi kasus eskplanatoris ialah dimana studi tentang mengarahkan para peneliti yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan 5W 1H. Karenakan pertanyaan seperti itu berkenaan dengan keterkaitan operasional yang kemunculan (Yin,2002).menuntut pelacakan waktu tersendiri, dan bukan sekedar frekuensi dari waktu.

Pada kasus ini, menyatakan bahwa berdasarkan pada kasus yang diteliti,maka peneliti memakai metode penelitian dalam ilmu sosial satu (tunggal).

Apabila dalam suatu penelitian dikatakan cocok apabila memakai metode penelitian dalam ilmu sosial satu (tunggal), apabila jika (Yin,2002):

- Apabila dalam suatu masalah dikatakan penting dalam menguji suatu teori yang telah di tata dengan sangat baik dan teliti.
- Dimana didalam suatu kasus tersebut di sajikan suatu kasus yang ekstrim atau dikatakan unik.
- Dimana dalam suatu kasus tersebut yang merupakan bahan atau perubahan suatu arahan perkenalan yang bisa terjadi kapan saja pada saat peasus.

Maka, pada studi kasus yang digunakan oleh peneliti merupakan metode penelitian dalam ilmu sosial desain terjaln. Mengapa peneliti memakai metode penelitian ilmu sosial desain terjaln, dikarenakan adanya sebuah rancangan terjaln, maka peneliti bisa mengatasi perunelitian yang sedang berlangsung.

### **Populasi**

Populasi yang saya gunakan adalah kompleks perumahan Crs, desa Leuhan.

### **Sampel**

Sedangkan sampel yang saya gunakan adalah masyarakat dari kompleks perumahan Crs, desa Leuhan.

## **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Brand Image dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh**

Masyarakat kompleks perumahan Crs di desa Leuhan, pernah mengajukan pertanyaan :

- Apa itu BPJS Ketenagakerjaan ?
- Siapa yang menerbitkan BPJS Ketenagakerjaan ?
- Kapan perubahan Image terjadi ?
- Kenapa nama Citra Merek (Brand Image) bisa berubah ?
- Dimana awal mula BPJS Ketenagakerjaan terbentuk dan di terbitkan ?
- Bagaimana cara kerja dalam menjalankan aktivitas di BPJS Ketenagakerjaan ?

Dari pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan di atas membuktikan bahwa kurangnya pengetahuan terhadap BPJS Ketenagakerjaan, Sehingga banyak masyarakat yang berdiam diri dan tidak memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada para Masyarakat sekitar.

Tidak hanya itu, pihak dari BPJS Ketenagakerjaan juga kurang malakukan pemberitahuan secara detail atas perubahan nama yang dilakukan sejak tanggal 1 Januari 2014, yaitu dari PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Selain masyarakat yang tidak mengenal brand image dari BPJS Ketenagakerjaan, para peserta BPJS Ketenagakerjaan, juga banyak yang kurang tahu manfaat dari program-program tersebut. Bahkan

mereka sering kebingungan dalam mengklaim ataupun dalam membayarkan iuran. Dan mereka sering mengeluh tentang klaim yang lama diproses.

Tidak hanya proses klaim yang lama, bahkan saat ada peserta yang Konsul dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang membahas tentang masalah pembayaran iuran, penjelasan yang dipaparkan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta, masih kurang untuk di pahami.

## 5. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis mengenai pola pengetahuan masyarakat terhadap *Brand Image* dari BPJS Ketenagakerjaan, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi ke desa-desa tentang Citra Merek (brand image) dari BPJS Ketenagakerjaan, sehingga banyak orang yang tidak mengenal brand tersebut.
2. Tidak ada pemberitahuan tentang program dari BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang menganggap bahwa setiap BPJS adalah (Gratis), sehingga kebanyakan masyarakat kebingungan saat akan membayar iuran.
3. Masyarakat vakum terhadap pemahaman dari Brand Image (Citra Merek) dari BPJS ketenagakerjaan, sehingga kurangnya pemahaman terhadap Brand Image tersebut.
4. Juga kepada pihak BPJS, harap untuk mau terjun kelapangan Masyarakat untuk memperkenalkan lebih dalam maupun detail tentang Brand Image BPJS Ketenagakerjaan. Juga mau memberitahukan kepada masyarakat perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

## 6. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka bisa memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian antara lain:

1. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh dalam menjelaskan manfaat dari program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan masih kurang baik, sebaiknya mereka menjelaskan terlebih dahulu perubahan brand dari BPJS Ketenagakerjaan yang telah berganti nama, supaya masyarakat tahu apa itu BPJS Ketenagakerjaan, yang bertujuan agar masyarakat yang tidak mengerti bisa menjadi mengerti.
2. Bagi peneliti yang akan mengambil tema yang sama, sebaiknya menambahkan lebih banyak periode yang lebih panjang agar mendapatkan data yang lebih signifikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

## REFERENSI

- Alam, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung : Alfabeta
- S Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Cita Pustaka
- Kotler dan Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, Edisi 1
- Nadia Jchad. 2017. *Rebranding BPJS Ketenagakerjaan Pada PT. Jamsostek Persero*. Jawa Barat.
- Kasmadi & Sunaria, Nia Siti. 2016. *Panduan*
- Sulastomo. (2011). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta Pusat : PT Kompas media Nusantara
- <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.gtml>

## LAMPIRAN



WAWANCARA PETUGAS PU DI KANTOR  
KEUCHIK DESA LEUHAN SEBAGAI  
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN



WAWANCARA ISRI NELAYAN



WAWANCARA PEMILIK USAHA  
KELONTONG



WAWANCARA PEMILIK USAHA  
KELONTONG



**RAPAT DENGAN KEPALA KANTOR BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG  
MEULABOH BERSAMA KARYAWAN**