



**EFEKTIVITAS SISTEM KEAGENAN PERISAI SEBAGAI
STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH KEPESERTAAN BPU
DI KOTA BOGOR**

Skripsi

Dibuat oleh :
Mirna Rahayu
021113531

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

DESEMBER 2020

**EFEKTIVITAS SITEM KEAGENAN PERISAI SEBAGAI
STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH KEPESERTAAN BPU
DI KOTA BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)

Ketua Program Studi Manajemen

(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**EFEKTIVITAS SITEM KEAGENAN PERISAI SEBAGAI
STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH KEPESERTAAN BPU
DI KOTA BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Selasa, tanggal 29 Desember 2020

Mirna Rahayu
021113531

Menyetujui
Ketua Penguji Sidang,



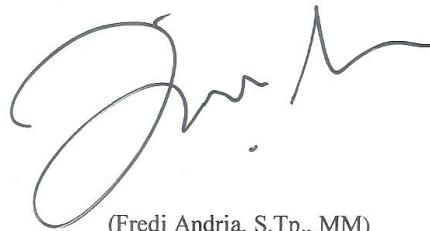
(Oktori Kiswati Zaini, S.E., M.M)

Ketua Komisi Pembimbing



(Hj. Dra. Sri Hartini, MM)

Anggota Komisi Pembimbing



(Fredi Andria, S.Tp., MM)

ABSTRAK

MIRNA RAHAYU. 021113531. Efektivitas Sistem Keagenan Perisai Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Bpu di Kota Bogor. Di bawah bimbingan: SRI HARTINI dan FREDI ANDRIA. 2020.

Jaminan sosial ketenagakerjaan adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan kesejahteraan yang merata bagi rakyat. Namun diketahui bahwa dalam pelaksanaannya jumlah peserta yang terdaftar baru mencapai 41% dari total penduduk yang bekerja. BPJS Ketenagakerjaan membentuk Sistem keagenan umum yang disebut sebagai Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) untuk meningkatkan jumlah kepesertaan khususnya BPU. Sebagai penyedia program jaminan sosial yang telah berdiri sejak lama, diperlukan adanya evaluasi atas inovasi yang telah dikembangkan apakah berjalan efektif atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran pekerja bukan penerima upah di Kota Bogor dalam partisipasi kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan mengetahui efektivitas sistem keagenan PERISAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan responden PERISAI yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor. Pemilihan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan total 15 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara dan metode analisis data menggunakan tabulasi frekuensi dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem keagenan PERISAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor adalah sebesar 74,64% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Sistem keagenan PERISAI dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

Kata kunci: efektivitas, perisai, sistem keagenan umum.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat jasmani maupun rohani, karena atas rahmat-Nya penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menetapkan judul “Efektivitas Sistem Keagenan PERISAI Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU Di Kota Bogor” dalam penelitian ini. Menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak dapat terwujud dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Ibu Siti Nurpaikoh dan Alm Bapak Sudiro yang selalu mendukung segala keputusan dan memberikan kasih sayang serta doa supaya penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Saudara terdekat, Retno, Dini, dan Mara yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM.,CA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
4. Ibu Hj. Dra. Sri Hartini, M.M, selaku Ketua Komisi Pembimbing
5. Bapak Fredi Andria, S.Tp.,M.M, selaku Anggota Komisi Pembimbing
6. Teman Seperjuangan: Ulfa, Sema, Erwina, Heri yang sudah berbagi suka dan duka dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas Manajemen Ekstensi 2013, 2014, dan 2015 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan.
8. Semua pihak yang telah membantu dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari Komisi Pembimbing dan pembaca.

Penulis juga ingin berbagi semangat dan memberikan dukungan kepada teman-teman mahasiswa yang akan ataupun sedang mengajukan proposal penelitian. Penulis berharap penelitian tersebut dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Bogor, 27 November 2020



DAFTAR ISI

	halaman
JUDUL	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Dan Perumusan Masalah	
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	
1.4.1. Kegunaan Praktis	6
1.4.2. Kegunaan Akademis	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Ruang Lingkup Pemasaran	7
2.1.1. Definisi Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Saluran Distribusi Pemasaran	7
2.1.3. Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI)	9
2.2. Ruang Lingkup BPJS Ketenagakerjaan	
2.2.1. Landasan Hukum BPJS Ketenagakerjaan	11
2.2.2. Program BPJS Ketenagakerjaan	11
2.3. Efektivitas	18
2.3.1. Pengertian Efektivitas	18
2.3.2. Indikator Efektif	19
2.4. Penelitian Terdahulu Dan Kerangka Pemikiran	20
2.5.1. Penelitian Terdahulu	20
2.5.2. Kerangka Pemikiran	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Objek, Unit Analisis, Dan Lokasi Penelitian	25
3.3. Jenis Dan Sumber Data Penelitian	25
3.3.1. Jenie Data Penelitian	25
3.3.2. Sumber Data Penelitian	25
3.4. Operasionalisasi Variabel	26
3.5. Metode Penarikan Sampel	26

3.6. Metode Pengumpulan Data	27
3.6.1. Uji Validitas	27
3.6.2. Uji Reliabilitas	27
3.7. Metode Pengolahan Atau Analisis Data	28
3.7.1. Tabulasi Frekuensi	28
3.7.2. Analisis Deskriptif	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1. Perkembangan Dan Kegiatan Usaha	29
4.1.2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas	29
4.1.3. Profil Responden	33
4.2. Uji Validitas	36
4.3. Uji Reliabilitas	37
4.4. Analisis Data	37
4.4.1. Tabulasi Frekuensi	37
4.4.2. Analisis Deskriptif	42
4.5. Pembahasan	46
4.5.1. Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Kesadaran Peserta BPU dalam Partisipasi Program BPJS Ketenagakerjaan	46
4.5.2. Efektivitas Sistem Keagenan Perisai	47
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Kantor Wilayah Dan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel 3.2. Daftar PERISAI Per Desember 2019	26
Tabel 3.3. Bentuk Ilustrasi Tabulasi Frekuensi	28
Tabel 3.4. Tabel Tingkat Kesuksesan.....	28
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Total.....	37
Tabel 4.4. Sebaran Responden Menurut Tingkat Fleksibilitas.....	37
Tabel 4.5. Sebaran Responden Menurut Tingkat Stabilitas	38
Tabel 4.6. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesenambungan	38
Tabel 4.7. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesederhanaan.....	38
Tabel 4.8. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kejelasan	39
Tabel 4.9. Sebaran Responden Menurut Tingkat Keringasan	39
Tabel 4.10. Sebaran Responden Menurut Tingkat Keakuratan.....	40
Tabel 4.11. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kelengkapan	40
Tabel 4.12. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kepaduan.....	40
Tabel 4.13. Sebaran Responden Menurut Tingkat Konsistensi	41
Tabel 4.14. Sebaran Responden Menurut Tingkat Usaha.....	41
Tabel 4.15. Sebaran Responden Menurut Tingkat Aliran Emosional.....	41
Tabel 4.16. Sebaran Responden Menurut Tingkat Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan	42
Tabel 4.17. Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesesuaian Waktu	42
Tabel 4.18. Skala Likert yang telah dimodifikasi	43
Tabel 4.19. Pernyataan Responden Mengenai Efektivitas Sistem Keagenan PERISAI Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU Di Kota Bogor	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Coverage Share Kepesertaan BPU di Indonesia Tahun 2016-2018	2
Gambar 1.2. Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota Tahun 2017-2018.....	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota.....	32
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4.3. Usia Responden.....	33
Gambar 4.4. Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4.5. Pekerjaan Responden	34
Gambar 4.6. Pendapatan Responden.....	35
Gambar 4.7. Status PERISAI	35
Gambar 4.8 Grafik Nilai Efektivitas Sistem Keganenan PERISAI Berdasarkan Masing-Masing Indikator`	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	57
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	61
Lampiran 3 Uji Validitas	62
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	65
Lampiran 5 Dokumentasi Sebaran Responden	66

BAB I

PENDAHULUAN

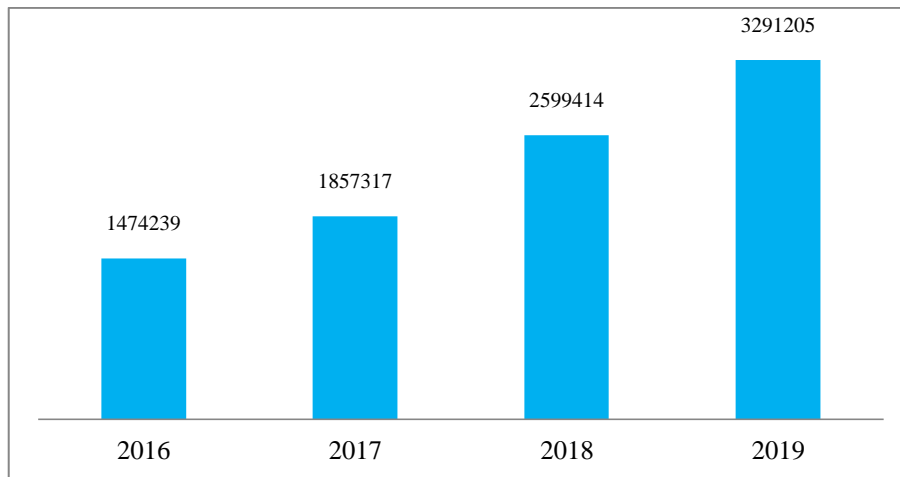
1.1. Latar Belakang Penelitian

Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Setiap orang berhak atas jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak serta meningkatkan kesejahteraan. Untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004, Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kemudian pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang diatur dalam UU No.24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS sebagaimana dimaksud adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja (JKK), program jaminan kematian (JKM), program jaminan pensiun (JP), dan jaminan hari tua (JHT).

Program tersebut diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial. Adapun yang dimaksud dengan asuransi sosial adalah suatu mekanisme pengumpulan dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya. Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial. Peserta yang dimaksud terdiri atas Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk bekerja pada Tahun 2019 adalah 128,76 juta jiwa. Kemudian yang termasuk sebagai peserta program BPJS Ketenagakerjaan mencapai 89.691.823 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari peserta PU dan BPU. Adapun jumlah peserta BPU pada Tahun 2019 mencapai 3.291.205 jiwa. Menurut BPJS Ketenagakerjaan (2020), jumlah *coverage share* kepesertaan BPU dari Tahun 2016 hingga Tahun 2019 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun jumlah tersebut baru mencapai 70 % dari total penduduk bekerja, sehingga belum mencapai target yang diharapkan oleh Pemerintah.



Sumber: Data Sekunder, BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2020

Gambar 1.1 Coverage Share Kepesertaan BPU di Indonesia Tahun 2016-2019

Menurut Septiyono (2018), strategi pemasaran adalah suatu aktivitas yang bertujuan mencapai sasaran perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan klien dari produsen.

Ada beberapa cara yang digunakan perusahaan dalam memasarkan produk asuransi jiwa. Salah satunya melalui sistem keagenan (*ordinary agency system* atau *agency distribution system*). Sistem ini dibedakan menjadi dua, yaitu sistem kantor cabang/*branch office system* dan sistem keagenan umum/*general agency system* (Fadillah, 2015).

Sesuai dengan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 34 Tahun 2017 bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kepesertaan dan kolektabilitas iuran dalam mendukung penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan dipandang perlu untuk dibentuk Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI). Lebih lanjut, pasal 2 menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan dalam menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan dapat bekerja sama dan menggunakan jasa pihak lain dengan mekanisme kerja sama. Perjanjian kerja sama terkait perluasan kepesertaan dapat menggunakan sistem keagenan yang terdiri dari sistem keagenan PERISAI dan sistem keagenan Non-PERISAI.

Kantor PERISAI adalah organisasi yang membawahi PERISAI dalam membantu penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan. Sedangkan agen PERISAI selanjutnya disebut PERISAI adalah orang/perorangan/individu yang merupakan anggota kantor PERISAI dan bertugas melakukan sosialisai, akuisisi, dan pengelolaan kepesertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Ruang lingkup kewenangan pengelolaan kepesertaan terbatas pada peserta dari segmen Penerima Upah dengan skala usaha mikro dan kecil dan BPU.

PERISAI menggunakan aplikasi *digital* yang mengintegrasikan sistem BPJS Ketenagakerjaan dengan sistem di perbankan. Sehingga transaksi akuisisi bisa

dilakukan secara *online*. Pembayaran iuran juga dapat dilakukan secara *online* melalui Bank CIMB Niaga dan Bank Negara Indonesia (BNI).

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 34 Tahun 2017 pasal 22, insentif bagi Kantor PERISAI dan PERISAI terdiri dari insentif iuran sebesar 7,5% atas iuran yang dapat dikumpulkan setiap bulannya dan insentif akuisisi senilai Rp 500.000 atas penambahan 50 peserta baru setiap bulan. Distribusi insentif dilakukan pada tanggal 1 bulan berikutnya melalui masing-masing rekening bank. Alokasi insentif setiap tanggal 1 bulan berikutnya diberikan 90% kepada PERISAI dan 10% kepada Kantor PERISAI.

Berdasarkan Panduan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (2016), program yang wajib diikuti oleh peserta BPU adalah Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua. Besar iuran yang ditetapkan yaitu 1% (program JKK), 2% (program JHT) dari total pendapatan yang dilaporkan dan Rp 6.800,00 untuk program JKM.

PERISAI resmi diluncurkan pada 05 Februari 2018. Hingga September 2019 telah berhasil mengakuisisi peserta sebanyak 484 ribu pekerja dari total 5715 PERISAI yang tersebar di Indonesia. Jumlah iuran yang didapatkan mencapai Rp 109,02 Milyar (Jabar Ekspres, 2019). PERISAI terdaftar dalam 11 Kantor Wilayah, 123 Kantor Cabang, dan 203 Kantor Cabang Perintis di seluruh Indonesia. Berikut daftar kantor wilayah dan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan:

Tabel 1.1 Daftar Kantor Wilayah dan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019

No	Kantor Wilayah	Jumlah Kantor Cabang
1	Banten	6
2	BANUSPA	7
3	DKI Jakarta	17
4	JATENG dan DIY	12
5	JATIM	16
6	JABAR	15
7	Kalimantan	11
8	Sulawesi Maluku	9
9	SUMBAGSEL	8
10	SUMBAGUT	11
11	SUMBARRIAU	11

Sumber: Data Sekunder, BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2019

Kantor Wilayah Jawa Barat merupakan salah satu kantor wilayah dengan jumlah kantor cabang paling banyak, yaitu memiliki 15 kantor cabang (Tabel 1.1). Kantor cabang di Wilayah Jawa Barat terdiri dari:

1. Bandung lodaya

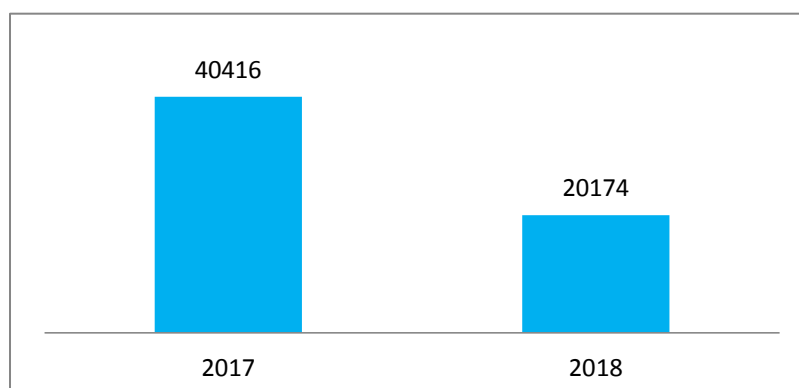
2. Bandung Soekarno Hatta
3. Bandung Suci
4. Bekasi Cikarang
5. Bekasi Kota
6. Bogor Cileungsi
7. Bogor Kota
8. Cimahi
9. Cirebon
10. Depok
11. Karawang
12. Purwakarta
13. Sukabumi
14. Sumedang
15. Tasikmalaya.

Penelitian sebelumnya terkait jaminan sosial nasional oleh Andria, F., et al. (2017) menunjukkan hasil bahwa kepesertaan penduduk sektor informal di Kota Bogor masih rendah, hanya mencapai 30% dari total penduduk. Padahal penduduk sektor informal di Wilayah Bogor mendominasi hingga 70%. Penduduk informal yang bekerja di perusahaan-perusahaan kecil, wiraswasta, di sektor perekonomian informal dan yang menganggur atau telah lanjut usia akan bergantung pada asuransi pribadi atau bantuan dari keluarga dekat dan jauh serta masyarakat setempat. Mengakibatkan keberlanjutan jaminan kesehatan ini sangat terbatas.

Kemudian berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan kepada 100 responden mengenai kategori jumlah tanggungan keluarga, para responden mengaku memiliki tanggungan keluarga yang cukup banyak. sebanyak 47 responden mengaku memiliki tanggungan keluarga sebanyak 2-3 orang. Namun untuk beberapa responden di wilayah Kota Bogor memiliki jumlah tanggungan ≥ 3 orang. Secara total ada sebesar 24% (24 responden).hanya sebagian kecil saja dari responden (13 orang) yang tidak memiliki jumlah tanggungan.

Secara prinsip, dengan cukup banyaknya jumlah tanggungan keluarga responden, (hasil survey: dominan tanggungan 2-3orang, bahkan ada yang lebih dari 3 orang) maka secara otomatis responden yang bertindak sebagai pencari nafkah memiliki beban yang berat dalam upaya menghidupi keluarganya.

Selain itu responden yang memiliki tingkat pendapatan $< \text{Rp } 500.000,00$ sebanyak 8%, $\text{Rp } 501.000,00 - \text{Rp}2.000.000,00$ sejumlah 46% dan $\geq \text{Rp } 2.001.000,00$ sekitar 46%. Kemudian diperoleh dari informasi bahwa setiap bulan terdapat 46% total responden yang dapat menyisihkan sebagian pendapatannya untuk ditabung. Namun ada juga yang mengaku bahwa mereka tidak mampu untuk menyisihkan pendapatan yang mereka peroleh dalam sebulan untuk ditabungkan. Bagi mereka yang mampu untuk menabung, jika ditelisik secara detail, besarnya sangat bervariasi. Misalnya yang paling dominan, sebanyak 32% responden menyisihkan sebesar $\leq \text{Rp } 100.000,00$ dari total pendapatannya untuk ditabung.



Sumber: Data Sekunder, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota Tahun 2019

Gambar 1.2 Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota Tahun 2017-2018

Menurut BPS Bogor Kota (2019), jumlah penduduk bekerja tahun 2017 ada sebanyak 448.386 orang. Kemudian jumlahnya meningkat pada tahun 2018 menjadi 471.775 orang. Secara prinsip, hal tersebut dapat memberikan dampak bagi jumlah kepesertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Namun faktanya, jumlah kepesertaan pada Tahun 2018 mengalami penurunan yaitu sekitar 50% dari tahun 2017 (Gambar1.2).

Menurut Pekei (2016) Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor *public* sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 dan 1.2 dapat disimpulkan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara teori dan fenomena yang ada. Sebab, tujuan dibentuknya PERISAI adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kepesertaan dan kolektabilitas iuran dalam mendukung penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan khususnya Bukan Penerima Upah.

Namun, pada faktanya jumlah kepesertaan baik secara keseluruhan di Indonesia maupun di Kota Bogor mengalami penurunan. Oleh karena itu diperlukan suatu kajian khusus yang komprehensif untuk mengetahui “Efektivitas Sistem Keagenan Perisai Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU di Kota Bogor”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pemerintah membentuk Badan penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi para pekerja Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah sebagai salah satu bentuk perlindungan jaminan sosial nasional.sebagai upaya untuk meningkatkan

kepesertaan dan kolektailitas iuran dalam mendukung penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan khususnya BPU dipandang perlu untuk dibentuk Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kesadaran pekerja bukan penerima upah akan pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan
2. PERISAI belum terdaftar pada semua Wilayah di Indonesia.
3. Tidak semua pekerja mampu menyisihkan uang dari penghasilan setiap bulan untuk membayar iuran yang ditetapkan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa penyebab rendahnya kesadaran pekerja bukan penerima upah di Kota Bogor dalam partisipasi kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan?
2. Bagaimana efektivitas sistem keagenan PERISAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran pekerja bukan penerima upah di Kota Bogor dalam partisipasi kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
2. Untuk mengetahui efektivitas sistem keagenan PERISAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Secara praktis, diharapkan dapat membantu memberikan alternatif informasi, bahan referensi, serta sebagai sumber informasi awal bagi peneliti-peneliti yang tertarik melakukan penelitian serupa terkait dengan efektivitas sistem keagenan PERISAI pada BPJS Ketenagakerjaan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Secara akademis, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor penyebab rendahnya kesadaran pekerja BPU terhadap perlindungan jaminan sosial serta efektivitas sistem keagenan PERISAI di Kota Bogor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Ruang Lingkup Pemasaran

2.1.1. Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2016), Pemasaran merupakan suatu proses sosial yang dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Sedangkan menurut Tjiptono (2015) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan orang atau kelompok lain.

Pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (Sunyoto, 2017). Venkantes dan Fenalaza (2016) menegaskan bahwa “Pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menstimulasi permintaan atas produk atau jasa dan memastikan bahwa produk dijual dan disampaikan kepada para pelanggan”.

Konsep pemasaran bukan hanya tentang penjualan saja, maka dari itu diperlukan manajemen yang baik supaya bisa berjalan dengan optimal. Menurut Swastha dan Handoko (2016), “Manajemen pemasaran adalah suatu proses manajemen pemasaran, yang meliputi penganalisaan, perencanaan pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan”. Sedangkan menurut Manap (2016) “Manajemen pemasaran merupakan proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.”

Beberapa definisi mengenai manajemen pemasaran menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah ilmu dan seni untuk menentukan pasar sasaran dan menciptakan nilai bagi pelanggan dengan cara menganalisa, merencanakan, dan mengawasi kegiatan pemasaran agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

2.1.2. Saluran Distribusi Pemasaran

Sendouw dan Soepeno (2018) menyatakan bahwa saluran distribusi adalah perantara-perantara, para pembeli dan penjual yang dilalui oleh perpindahan barang baik fisik maupun perpindahan milik sejak dari produsen hingga ke tangan konsumen. Suatu perusahaan dalam mendistribusikan barangnya dapat menggunakan salah satu atau lebih dari cara penyaluran. Saluran distribusi merupakan serangkaian partisipasi organisasional yang dilakukan semua fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk/jasa dari penjual ke pembeli akhir.

Kemudian Hakim dan Andjarwati (2018) menjabarkan bahwa perantara tersebut dapat digolongkan kepada dua golongan, yaitu:

1. Pedagang Perantara (*Merchant Middleman*)

Pedagang perantara bertanggung jawab terhadap pemilikan semua barang yang dipasarkannya atau dengan kata lain pedagang mempunyai hak atas kepemilikan barang. Ada dua kelompok yang termasuk dalam pedagang perantara yaitu pedagang besar dan pengecer. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa produsen juga dapat bertindak sekaligus sebagai pedagang. Karena selain membuat barang juga memperdagangkannya.

2. Agen Perantara (*Agen Middleman*)

Agen perantara ini tidak mempunyai hak kepemilikan atas semua barang yang mereka tangani. Mereka dapat digolongkan kedalam dua golongan, yaitu:

a. Agen penunjang:

- 1) Agen pembelian dan penjualan
- 2) Agen pengangkutan
- 3) Agen penyimpanan

b. Agen pelengkap:

- 1) Agen yang membantu dalam bidang financial
- 2) Agen yang membantu dalam bidang keputusan
- 3) Agen yang dapat memberikan informasi
- 4) Agen khusus.

Agar suatu kegiatan penyaluran barang dapat berjalan dengan baik (efektif dan efisien) maka para pemakai saluran pemasaran harus mampu melakukan sejumlah tugas penting, yaitu:

1. Penelitian, yaitu melakukan pengumpulan informasi penting untuk perencanaan dan melancarkan pertukaran
2. Promosi, yaitu pengembangan dan penyebaran informasi yang persuasif mengenai penawaran.
3. Kontak, yaitu melakukan pencarian dan menjalin hubungan dengan pembeli
4. Penyelarasan, yaitu mempertemukan penawaran yang sesuai permintaan pembeli termasuk kegiatan seperti pengolahan, penilaian dan pengemasan.
5. Negosiasi, yaitu melakukan usaha untuk mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan lain-lain sehubungan dengan penawaran.
6. Distribusi fisik, yaitu penyediaan sarana transportasi dan penyimpanan barang
7. Pembiayaan, yaitu penyediaan permintaan dan pembiayaan dana untuk menutup biaya dari saluran pemasaran tersebut.
8. Pengambilan resiko, yaitu melakukan perkiraan mengenai resiko sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan saluran tersebut.

Kelima tugas pertama membantu pelaksanaan transaksi dan tiga yang terakhir membantu penyelesaian transaksi.

Jenis saluran distribusi untuk jasa (Adelia, 2019):

- 1) Produsen jasa - konsumen atau pemakai industri
- 2) Penyedia jasa - agen - konsumen atau pemakai industri
- 3) Penyedia jasa - perantara yang lain - konsumen atau pemakai industri.

2.1.3. Penggerak Jaminan Sosisal Indonesia (PERISAI)

Ada beberapa cara yang digunakan perusahaan dalam memasarkan produk asuransi jiwa. Salah satunya melalui sistem keagenan (*Ordinary Agency System* atau *Agency Distribution System*). Sistem ini dibedakan menjadi dua, yaitu sistem kantor cabang (*Branch Office System*) dan sistem keagenan umum (*General Agency System*) (Nur Fadhillah, 2015).

Branch Office System menerapkan perusahaan sebagai pengendali untuk mengatur agen-agen. Para agen terstruktur oleh perusahaan dan berhubungan langsung dengan perusahaan. Agen diberikan pendidikan dan pelatihan yang ditangani langsung oleh perusahaan untuk membentuk agen yang unggul.

General Agency System merupakan salah satu jenis distribusi alternatif yang dapat berbentuk badan hukum maupun individu. Seperti pembukaan *Authorized Agency*, yakni melibatkan pihak di luar manajemen dalam pemasaran produk, pelayanan administrasi, dan pelayanan nasabah atau yang dikenal dengan pola “outsourcing”. Hal ini dapat dilakukan antar lembaga ataupun perseorangan dengan pihak asuransi. Ciri khas dari *Agency Office System* adalah tidak ada biaya-biaya subsidi namun kontrak management participial menjadi terbatas.

Penggerak Jaminan Sosisal Indonesia atau biasa disebut PERISAI merupakan suatu sistem keagenan umum yang resmi diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada 05 Februari 2018 (BPJS Ketenagakerjaan, 2018). PERISAI dibentuk dalam upaya memperluas cakupan kepesertaan terbatas pada peserta Bukan Penerima Upah, dan Penerima Upah dengan skala Usaha Mikro dan Kecil (UMK).

Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 34 Tahun 2017 menjabarkan bahwa Kantor PERISAI adalah organisasi yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang berfungsi untuk membantu penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan. Organisasi ini bertugas sebagai koordinator dari PERISAI yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang sudah disepakati bersama.

Proses rekrutmen Kantor Perisai dan PERISAI dilakukan oleh Kantor Cabang atau Kantor Cabang Perintis BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Indonesia. Sedangkan PERISAI adalah orang/perorangan/individu yang merupakan anggota Kantor Perisai. Berikut adalah beberapa tugas PERISAI:

- 1) Melakukan sosialisasi program jaminan sosial ketenagakerjaan
- 2) Melakukan kegiatan akuisisi peserta
- 3) Melakukan kegiatan pengelolaan data kepesertaan

- 4) Memproses pembayaran iuran
- 5) Menyerahkan tanda bukti pembayaran iuran kepada peserta binaannya
- 6) Menginformasikan tanda bukti kepesertaan kepada peserta
- 7) Menginformasikan kepada BPJS Ketenagakerjaan apabila terjadi *claim* manfaat jaminan sosial
- 8) Melaporkan hasil kegiatan kerja dan kendala yang dihadapi kepada kantor perisai
- 9) Melakukan pengarsipan dokumen administrasi kepesertaan dan iuran baik *hard copy* atau *soft copy* untuk disampaikan ke kantor cabang tempat PERISAI terdaftar.

Adapun tugas Kantor Perisai yaitu:

- a. Merekrut dan mengusulkan calon PERISAI ke BPJS Ketenagakerjaan
- b. Menerima dan menindaklanjuti data potensi kepesertaan dari BPJS Ketenagakerjaan dan/atau dari sumber lainnya
- c. Memfasilitasi dan menunjang peningkatan kemampuan PERISAI
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja PERISAI dan melaporkan ke Kantor Cabang.

Target peserta yang dapat diakuisisi oleh PERISAI adalah:

1. Segmen peserta formal/ perusahaan dengan skala usaha mikro dan kecil (Perusahaan dengan jumlah iuran maksimal Rp 7.000.000 atau tujuh juta rupiah per bulan sedangkan segmen BPU tidak ada batasan maksimal, besaran iuran sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku)
2. Segmen peserta informal/ Bukan Penerima Upah
3. Peserta bukan berasal dari program Gerakan Nasional Peduli Perlindungan Pekerja Rentan (GN Lingkaran) BPJS Ketenagakerjaan.

Insentif bagi Kantor PERISAI dan PERISAI terdiri dari:

- a) Insentif Iuran sebesar 7,5% (sebelum pajak) atas iuran yang dapat dikumpulkan setiap bulannya
- b) Insentif Akuisisi diberikan setiap bulan senilai Rp 500.000 (sebelum pajak) atas penambahan 50 tenaga kerja baru setiap bulannya dan capaian akuisisi bulan tersebut tidak dapat diakumulasi dengan capaian akuisisi bulan berikutnya.

Distribusi insentif dilakukan pada tanggal 1 bulan berikutnya melalui masing-masing rekening bank. Alokasi insentif setiap tanggal 1 bulan berikutnya dilakukan 90% kepada PERISAI dan 10% kepada Kantor PERISAI.

2.2. Ruang Lingkup BPJS Ketenagakerjaan

2.2.1. Landasan Hukum BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau

disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial”. Sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta. BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam UU RI Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 10 bertugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
4. Mengelola dana jaminan sosial tenaga kerja untuk kepentingan peserta
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial tenaga kerja
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial tenaga kerja
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial tenaga kerja kepada peserta dan masyarakat.

BPJS Ketenagakerjaan telah berkomitmen untuk menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanannya. Adapun dalam mewujudkan visi tersebut BPJS Ketenagakerjaan melakukan beberapa misi penting. Pertama, melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya. Kedua, meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja. Ketiga, mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

2.2.2. Program BPJS Ketenagakerjaan

Berikut adalah kategori peserta yang dapat mendaftar program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No.109 Tahun 2013:

- 1) Penerima Upah (PU)
Peserta penerima upah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain.

Berikut adalah beberapa kategori pekerja yang termasuk PU:

- a. Pekerja yang bekerja pada pemberi kerja penyelenggara negara meliputi: calon pegawai negeri sipil, pegawai negeri sipil, anggota TNI, anggota POLRI,

pejabat Negara, pegawai pemerintah non pegawai negeri, prajurit siswa TNI, dan peserta didik POLRI

- b. Pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara
- c. Pemberi kerja selain penyelenggara negara dikelompokkan berdasarkan skala usaha yang terdiri atas:
 - (1) Usaha besar

Usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari usaha menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (2) Usaha menengah

Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (3) Usaha kecil

Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (4) Usaha mikro

Usaha produktif milik orang perseorangan dan/atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang di bidang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Seluruh proses administrasi pendaftaran dan pembayaran iuran dilakukan oleh perusahaan yang mempekerjakannya (pemilik perusahaan). Lebih lanjut, UU No. 20 Tahun 2008 Pasal 6 tentang usaha mikro, kecil dan menengah menegaskan bahwa,

- 1) Kriteria usaha mikro adalah sebagai berikut:
 - a. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau
 - b. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).
- 2) Kriteria usaha kecil adalah sebagai berikut:
 - a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan dan bangunan tempat usaha, atau

- b. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah).
 - 3) Kriteria usaha menengah adalah sebagai berikut:
 - a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau
 - b. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).
- 2. Bukan Penerima Upah (BPU)

Tenaga kerja yang melakukan pekerjaan namun tidak menerima upah dari hasil usaha yang dikerjakannya, antara lain:

 - a) Pemilik perusahaan

Orang-perseorangan, pengusaha yang mempekerjakan tenaga kerja atau penyelenggara negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lainnya, dan pemilik perusahaan tersebut tidak menerima upah atau gaji dari usaha yang dikelolanya tersebut. Contoh : Pemilik suatu perusahaan dan yang bersangkutan tidak mengelola secara aktif usahanya (tidak menduduki jabatan struktural/Direktur/CEO).
 - b) Pekerja di luar hubungan kerja/ pekerja mandiri

Pekerja yang melakukan kegiatan-kegiatan ekonomi atau usaha-usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut (pada umumnya mereka yang bekerja pada sektor informal) Contoh : Pengacara, Dokter Praktek, Perancang Busana, Penyanyi, Pedagang Kaki Lima (PKL), Tukang Ojek, Petani, Nelayan, Tukang Jahit, Kuli Panggul di Pasar, Pengrajin, Pelukis, Guru Ngaji, Satpam Perumahan, dan lain-lain.
 - c) Pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan menerima gaji atau upah.
- 3. Jasa Konstruksi (JAKON)

Jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi. Peserta jasa konstruksi adalah Pemberi kerja selain penyelenggara negara pada skala usaha besar, menengah, kecil dan mikro yang bergerak dibidang usaha jasa konstruksi yang mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan, dan perjanjian kerja waktu tertentu. Adapun proyek-proyek tersebut meliputi proyek-proyek atas dana Internasional, APBD, APBN, swasta, dan lain-lain.
- 4. Pekerja Migran (PM)

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

Berdasarkan Panduan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tahun 2016, terdapat 4 program yang dapat diikuti oleh peserta yaitu:

1) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan untuk memberikan penggantian pendapatan berupa santunan dan kompensasi, pelayanan kesehatan dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja mulai dari saat berangkat kerja, di dalam lingkungan kerja, sampai tiba kembali ke rumah atau menderita penyakit akibat kerja. Iuran dibayarkan oleh pemberi kerja yang dibayarkan (bagi peserta penerima upah), tergantung pada tingkat resiko lingkungan kerja, yang besarnya dievaluasi paling lama 2 tahun sekali.

Adapun besar iuran yang ditetapkan bagi peserta PU berdasarkan kategori tingkat resiko kerja:

- a. Tingkat resiko sangat rendah
Besar iuran 0,24% dari upah yang dilaporkan
- b. Tingkat resiko rendah
Besar iuran 0,54% dari upah yang dilaporkan
- c. Tingkat resiko sedang
Besar iuran 0,89% dari upah yang dilaporkan
- d. Tingkat resiko tinggi
Besar iuran 1,27% dari upah yang dilaporkan
- e. Tingkat resiko sangat tinggi
Besar iuran 1,74% dari upah yang dilaporkan, Sedangkan bagi peserta BPU tarif yang ditetapkan sebesar 1% dari upah yang dilaporkan.

BPJS Ketenagakerjaan juga menetapkan jumlah iuran peserta Jakon ke dalam beberapa kategori:

- a) $0 > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 100 \text{ Juta}$
Besar iuran $0,21\% \times \text{nilai proyek}$
- b) $\text{Rp } 100 \text{ Juta} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 500 \text{ Juta}$
Besar iuran $\text{point (1)} + 0,17\% \times \text{nilai proyek}$
- c) $\text{Rp } 500 \text{ Juta} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 1 \text{ Milyar}$
Besar iuran $\text{point (2)} + 0,13\% \times \text{nilai proyek}$
- d) $\text{Rp } 1 \text{ Milyar} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 5 \text{ Milyar}$
Besar iuran $\text{point (3)} + 0,11\% \times \text{nilai proyek}$
- e) $> 5 \text{ Milyar}$
Besar iuran $\text{point (4)} + 0,09\% \times \text{nilai proyek}$.

Iuran ditanggung sepenuhnya oleh kontraktor. Nilai kontrak kerja konstruksi yang dipergunakan sebagai dasar perhitungan iuran tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10%. Pekerja migran Indonesia yang terdaftar sebagai peserterta juga dapat menikmati perlindungan JKK sekaligus JKM dengan membayar iuran Rp 37.500,00 per 5 bulan sebelum penempatan ke negara tujuan dan Rp 332.500,00 per 5 bulan selama dan setelah penempatan kerta di negara tujuan.

Total iuran Rp 370.000,00 tersebut berlaku untuk 31 bulan masa penerimaan manfaat perlindungan jaminan sosial. Jika ingin melakukan perpanjangan maka wajib membayar iuran tambahan sebesar Rp 13.500,00 per bulan.

Peserta terakhir yang dapat mengikuti program JKK adalah peserta BPU. Besar iuran yang ditetapkan yaitu 1% dari upah yang dilaporkan. Manfaat yang diberikan antara lain pelayanan kesehatan, santunan berbentuk uang, program kembali bekerja, kegiatan promotif dan preventif, rehabilitasi berupa alat bantu, beasiswa pendidikan anak bagi setiap peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat tetap total. Manfaat JKK terdiri dari:

1. Biaya Transport:
 - a) Darat maksimal Rp 750.000
 - b) Laut maksimal Rp 1.000.000
 - c) Udara maksimal Rp 2.000.000.
2. Santunan Sementara Tidak Mampu Bekerja:
 - a) Empat bulan I, sebesar 100% dari upah sebulan
 - b) Empat bulan II, sebesar 75% dari upah sebulan
 - c) Empat bulan berikutnya, sebesar 50% dari upah sebulan.
3. Biaya Perawatan dan Pengobatan kini menjadi tidak terbatas sesuai dengan kebutuhan medis. Gigi tiruan maksimal Rp. 2.000.000
4. Santunan Cacat:
 - a) Sebagian-Tetap : % tabel dari 80 bulan upah
 - b) Total Tetap : Dibayarkan sekaligus sebesar: 70% dari 80 bulan upah dan atau dibayarkan secara berkala atau sekaligus sebesar Rp 200.000 dari 24 bulan upah
 - c) Kurang Fungsi : % Kurang Fungsi x % tabel x 80 bulan upah.
5. Santunan Kematian yang diakibatkan oleh kecelakaan kerja:
 - a) Sekaligus 60% dari 80 bulan upah
 - b) Berkala Rp. 200.000 x 24 bulan (dapat dibayarkan sekaligus)
 - c) Biaya pemakaman Rp. 2.000.000.
6. Biaya rehabilitasi medis diberikan satu kali untuk setiap kasus dengan standar harga sesuai penetapan Pusat Rehabilitasi RS Umum Pemerintah ditambah 40 % serta biaya rehabilitasi medik maksimum sebesar Rp. 2.000.000
7. Pelayanan kesehatan untuk kasus-kasus penyakit yang terkait dengan risiko pekerjaan selama bekerja di lingkungan tertentu. Perlindungan ini masih dapat diberikan sampai dengan 3 tahun setelah peserta berhenti bekerja (non aktif kepesertaan)
8. Beasiswa pendidikan anak diberikan sebesar Rp. 12.000.000 untuk setiap peserta yang meninggal dunia atau cacat total tetap. Diharapkan dengan adanya manfaat baru ini, dapat membantu meringankan beban keluarga dari peserta dalam hal pendidikan anak.
9. *Return To Work* merupakan manfaat tambahan pada program JKK BPJS Ketenagakerjaan untuk peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau Penyakit

Akibat Kerja (PAK) berdasarkan rekomendasi dari dokter yang memeriksa dan atau dokter yang merawat dan atau dokter penasehat.

2) Jaminan Hari Tua (JHT)

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai pengganti atas hilangnya penghasilan tenaga kerja akibat meninggal dunia, cacat total tetap, atau mencapai usia tua (55 Tahun) dan penyelenggaraannya dengan sistem tabungan hari tua yang besarnya merupakan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya. Selain mendapatkan tabungan peserta juga mendapatkan manfaat berupa pembiayaan kepemilikan perumahan berupa fasilitas Pinjaman Uang Muka Perumahan (PUMP) rumah tapak dan rumah susun, Kredit Pemilikan Rumah (KPR) rumah tapak dan rumah susun, rusunawa dan pinjaman renovasi perumahan.

Manfaat JHT untuk PUMP dan KPR dapat diambil apabila masa kepesertaan minimal 10 tahun dengan besaran maksimal 30%. Apabila masa kepesertaan dibawah 10 tahun, manfaat JHT yang didapat berupa PUMP dengan mekanisme subsidi bunga dari hasil pengembangan investasi (deposito khusus). Pengambilan manfaat sebagian setelah kepesertaan 10 tahun adalah sebesar 10% tanpa mengambil manfaat kepemilikan perumahan.

Kepesertaan bersifat wajib baik untuk penerima upah maupun bukan penerima upah. Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan. Uang tersebut dibayarkan sekaligus apabila peserta sudah mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap.

Besar iuran yang ditetapkan adalah 2% bagi pekerja penerima upah dan 3.7% bagi perusahaan pemberi upah. Pekerja bukan PU juga wajib membayar iuran sebesar 2% dari upah yang dilaporkan. Sedangkan pekerja migran Indonesia memiliki beberapa alternative jumlah iuran:

- a. Rp 50.000,00 per bulan
- b. Rp 100.000,00 per bulan
- c. Rp 200.000,00 per bulan
- d. Rp 300.000,00 per bulan
- e. Rp 400.000,00 per bulan
- f. Rp 500.000,00 per bulan
- g. Rp 600.000,00 per bulan.

3) Jaminan Kematian (JKM)

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan yang diperuntukkan bagi ahli waris peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan akibat kecelakaan kerja. Program ini merupakan perlindungan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan. Manfaat yang diberikan bagi pekerja PU, BPU dan JAKON berupa uang total sejumlah Rp. 24.000.000,00 yang terdiri dari :

- a. Santunan Kematian sebesar Rp 16.200.000

- b. Biaya Pemakaman sebesar Rp 3.000.000
- c. Santunan berkala yang dibayar sekaligus sebesar Rp 4.800.000
- d. Bantuan beasiswa pendidikan anak yang diberikan sebesar Rp 12.000.000 dengan masa iur minimal 5 tahun.

Sedangkan pekerja migran mendapatkan manfaat khusus berupa:

- 1. Santunan kematian sebesar Rp 85.000.000,00 (berlaku selama TKI di negara penempatan)
- 2. Santunan berkala sebesar Rp 4.800.000,00 dibayar sekaligus (berlaku untuk masa sebelum dan sesudah penempatan CTKI/TKI)
- 3. Biaya pemakaman sebesar Rp 3.000.000,00 (berlaku untuk masa sebelum dan sesudah penempatan CTKI/TKI)
- 4. Santunan sekaligus sebesar Rp 16.200.000,00 (berlaku untuk masa sebelum dan sesudah penempatan CTKI/TKI)
- 5. Beasiswa untuk 2 anak dibayarkan pertahun (berlaku untuk masa sebelum dan sesudah penempatan CTKI/TKI) :
 - a. TK/SD/ sederajat Rp 1.200.000,00
 - b. SLTP/ sederajat Rp 1.800.000,00
 - c. SLTA/ sederajat Rp 2.400.000,00
 - d. Perguruan Tinggi/ pelatihan Rp 3.000.000,00.

Besar iuran yang wajib dibayar oleh pekerja penerima upah yaitu 0,3% dari upah yang dilaporkan. Sedangkan pekerja BPU sebesar Rp 6.800,00 per bulan. Berbeda dengan kedua peserta tersebut, besar iuran Jakon dibagi kedalam beberapa kategori:

- a) $0 > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 100 \text{ Juta}$
 Besar iuran $0,03\% \times \text{nilai proyek}$
- b) $\text{Rp } 100 \text{ Juta} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 500 \text{ Juta}$
 Besar iuran $\text{point (1)} + 0,02\% \times \text{nilai proyek}$
- c) $\text{Rp } 500 \text{ Juta} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 1 \text{ Milyar}$
 Besar iuran $\text{point (2)} + 0,02\% \times \text{nilai proyek}$
- d) $\text{Rp } 1 \text{ Milyar} > \text{nilai proyek} \geq \text{Rp } 5 \text{ Milyar}$
 Besar iuran $\text{point (3)} + 0,01\% \times \text{nilai proyek}$
- e) $> 5 \text{ Milyar}$
 Besar iuran $\text{point (4)} + 0,01\% \times \text{nilai proyek}$.

Iuran ditanggung sepenuhnya oleh kontraktor. Nilai kontrak kerja konstruksi yang dipergunakan sebagai dasar perhitungan iuran tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10%.

4) Jaminan Pensiun (JP)

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan ketika tenaga kerja memasuki usia tua, mengalami cacat total tetap atau kepada ahli waris

bagi peserta yang meninggal dunia untuk mengganti pendapatan bulanan serta memastikan kehidupan dasar yang layak. Penerima manfaat pensiun terdiri dari :

1. Peserta
2. 1 (satu) orang istri atau suami yang sah menurut peraturan perundang-undangan di Negara Kesatuan Republik Indonesia
3. Paling banyak 2 (dua) orang anak yaitu anak kandung, anak tiri, atau anak angkat yang sah; dan d. 1 (satu) orang tua terdiri dari ayah kandung, ibu kandung, ayah tiri, ibu tiri, ayah angkat, atau ibu angkat.

Iuran program JP dihitung sebesar 3% yang terdiri atas 2% iuran pemberi kerja dan 1% iuran pekerja. Manfaat yang diterima berupa:

- a. Pensiun Hari tua
Diterima setelah peserta memasuki usia pensiun sampai meninggal. Dengan rumus : $\text{Formula} = 1\% \times (\text{masa iur} : 12 \text{ bulan}) \times \text{rata rata upah tertimbang selama masa iuran}$
- b. Pensiun Cacat
Diterima peserta yang cacat total tetap, sampai meninggal. Dengan rumus : $100\% \times \text{formula}$
- c. Pensiun Janda / Duda
Diterima ahli waris janda/duda dari peserta yang meninggal, sampai meninggal atau menikah lagi. Dengan rumus : $70\% \times \text{formula}$
- d. Pensiun Anak
Diterima ahli waris anak dari peserta yang meninggal, sampai berusia 23 tahun, bekerja, atau menikah. Dengan rumus : $50\% \times \text{formula}$
- e. Pensiun Orang Tua bagi Peserta Lajang
Diterima ahli waris orangtua dari peserta yang meninggal, sampai batas waktu tertentu. Dengan rumus : $20\% \times \text{formula}$

Manfaat Jaminan Pensiun akan di berikan secara berkala setelah peserta mencapai masa iur minimal 180 bulan atau setara dengan 5 tahun. Apabila masa iur belum mencapai 180 bulan, maka peserta akan mendapatkan manfaat jaminan Pensiun secara Lumsum yaitu akumulasi iuran ditambah dengan hasil pengembangan.

2.3. Efektivitas

2.3.1. Pengertian Efektivitas

Menurut Pekei (2016) Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor *public* sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2016) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Kemudian Asnawi (2016) menegaskan lebih lanjut bahwa, “Efektivitas adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu penilaian keberhasilan kerja yang diharapkan diukur berdasarkan perencanaan, waktu, biaya dan kualitas.

2.3.2. Indikator Efektif

Fadhilah (2015), menjelaskan bahwa “untuk melihat tercapai atau tidaknya nilai keefektivan, berikut adalah syarat-syarat atau ukuran yang harus dipenuhi, diantaranya:

1. Kegunaan
Berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan dan sederhana.
2. Ketetapan dan Obyektivitas
Semua rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata dan akurat.
3. Ruang lingkup
Perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan (*comprehensiveness*), kepaduan (*unity*), dan konsistensi (*consistency*)
4. Efektivitas biaya
Dalam hal ini efektivitas biaya menyangkut waktu, usaha, dan aliran emosional
5. Akuntabilitas
Terdapat dua aspek akuntabilitas pertama tanggung jawab dan pelaksanaan, kedua tanggung jawab atas implementasi.
6. Ketepatan waktu
Suatu perencanaan, perubahan-perubahan yang terjadi sangat cepat akan dapat menyebabkan rencana tidak tepat atau sesuai untuk berbagai perbedaan waktu.

2.4. Penelitian Terdahulu Dan Kerangka Pemikiran

2.4.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki satu variabel yaitu efektivitas, dengan indikator kegunaan, ketetapan dan obyektifitas, ruang lingkup, efektivitas biaya, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Penelitian terkait efektivitas sistem keagenan PPERISAI belum pernah dilakukan sebelumnya. Namun, ada beberapa penelitian sejenis yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fredi Andria dan Nandang Kusnandi, 2017, Dampak Kepesertaan BPJS Bagi Pekerja Informal di Bogor	Kepesertaan BPJS Pekerja Informal Bogor	Pekerja informal yaitu: 1. Perusahaan keluarga terdiri dari pekerja mandiri, pekerja keluarga, pekerja magang, dan mereka yang tidak memiliki pegawai tetap 2. Perusahaan kecil, terdiri dari unit usaha dengan pegawai berjumlah kurang dari 5-10 orang dan tidak terdaftar sebagai perusahaan	1. Tabulasi frekuensi 2. Taulasi silang 3. Analisa jaring laba-laba	Kepesertaan penduduk sektor informal di Kota Bogor masih rendah, hanya mencapai 30 % dari total penduduk. Penduduk informal yang bekerja di perusahaan-perusahaan kecil, wiraswasta, di sektor perekonomian informal dan yang menganggur atau telah lanjut usia, akan bergantung pada asuransi pribadi atau bantuan dari keluarga dekat dan jauh serta masyarakat setempat, mengakibatkan keberlanjutan jaminan kesehatan ini sangat terbatas. Agar kepesertaan meningkat dan cakupan jaminan kesehatan dapat diperluas maka kelompok-kelompok pekerja sektor informal yang ada di wilayah Bogor harus dapat dikenali keberadaannya dan sekaligus dapat dibedakan karakteristiknya.

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
2.	Ainur Mansururi Fadli, Achmad Fauzi dan Dahlan Fanani, 2014, Efektivitas Distribusi Fisik dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus pada CV. Agrotama Gemilang Kota Malang)	Biaya Pengelolaan Pesanan, Biaya Persediaan, Biaya Pergudangan, Biaya Transportasi, dan Penjualan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya Distribusi Fisik: Pengelolaan Pesanan, Persediaan, Pergudangan, Transportasi 2. Ketepatan waktu 3. Ketepatan kualitas 	Analisis deskriptis	Kebijakan pemilihan distribusi fisik yang dilakukan CV. Agrotama dalam meraih pasar sasarnya dinilai sudah sangat efektif karena realisasi penjualan dari tahun 2010 sampai tahun 2012 semakin baik. Semua biaya yang dikeluarkan CV. Agrotama Gemilang setiap tahunnya dari tahun 2010-2012 mengalami kenaikan yang tentunya diikuti pula dengan kenaikan penjualan.
3.	Virgi Serlin Melinda, Indrie Debbie Palandeng, dan Merlyn Mourah Karuntu, 2018, Analisis Saluran Distribusi Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendea Di Manado	Saluran Distribusi Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perantara Pedagang 2. Perantara Agen 	Analisis model <i>Miles and Huberman</i>	Perusahaan menggunakan saluran distribusi tingkat nol dan tingkat satu. Dalam pendistribusian mobil yang dijalankan oleh perusahaan sering terjadi keterlambatan yang diakibatkan spesifikasi mobil yang dipesan konsumen tidak tersedia. Sebuah strategi yang tepat akan baik jika diselaraskan dengan pengawasan aktivitas distribusi yang maksimal. Persediaan mobil di gudang PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendea cukup banyak, namun akan lebih baik jika persediaan mobil yang tersedia di gudang lebih bervariasi, hal ini baik adanya untuk mencegah keterlambatan pengiriman.

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
4.	Nur Intan Fadhillah, 2015, Efektivitas Pemasaran Produk Asuransi Melalui Keagenan <i>Branch Office System</i> Dalam Peningkatan Jumlah Premi Pada AJB Bumi Putera 1912 Divisi Syariah	Keagenan <i>Branch Office System</i>	Keefektifan pemasaran melalui <i>Branch Office System</i> dilihat melalui besar biaya operasional yang dilihat melalui nilai beban operasional dan pendapatan perusahaan yang dilihat melalui kontribusi bruto AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah	Analisis dekriptif	Keagenan <i>Branch Office System</i> masih kurang efektif bila dibandingkan dengan <i>Agency Office System</i> karena membutuhkan beban pemasaran yang lebih tinggi dibandingkan dengan <i>Agency Office System</i> . Sementara perkembangan kontribusi bruto setiap tahunnya masih jauh lebih rendah bila dibandingkan dengan perusahaan yang menerapkan <i>Agency Office System</i> .
5.	Fergy Listianty, Harjono, dan Medinal, 2018, Analisis Efektivitas Saluran Distribusi Gas Elpiji Bersubsidi Di Kawasan Kecamatan Taman Sari (Studi Kasus Pada Pt. Usaha Mulia Karya Mandiri Pangkalpinang)	Saluran Distribusi Gas Elpiji Bersubsidi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur 2. Teknologi 3. Lingkungan Eksternal 4. Lingkungan Internal 5. Karakteristik karyawan dalam organisasi 	Analisis deskriptif	Saluran distribusi yang dilakukan oleh PT. Usaha MuliaKarya Mandiri sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur baik dari daftar penyaluran dan Jumlah yang disalurkan pada masing-masing pangkalan yang ada di Kecamatan Taman Sari. Kelangkaan dan kekosongan gas elpiji bersubsidi 3 Kg di kawasan Kecamatan Taman Sari Pangkalpinang tidak dapat terhindarkan karena masing banyaknya masyarakat membeli dengan partai yang besar atau jumlah yang banyak dengan <i>stock</i> yang terbatas di setiap penyalurannya sehingga tidak ada lagi <i>stock</i> dipangkalan dan gas elpiji susah untuk didapatkan atau dengan harga.

2.4.2. Kerangka Pemikiran

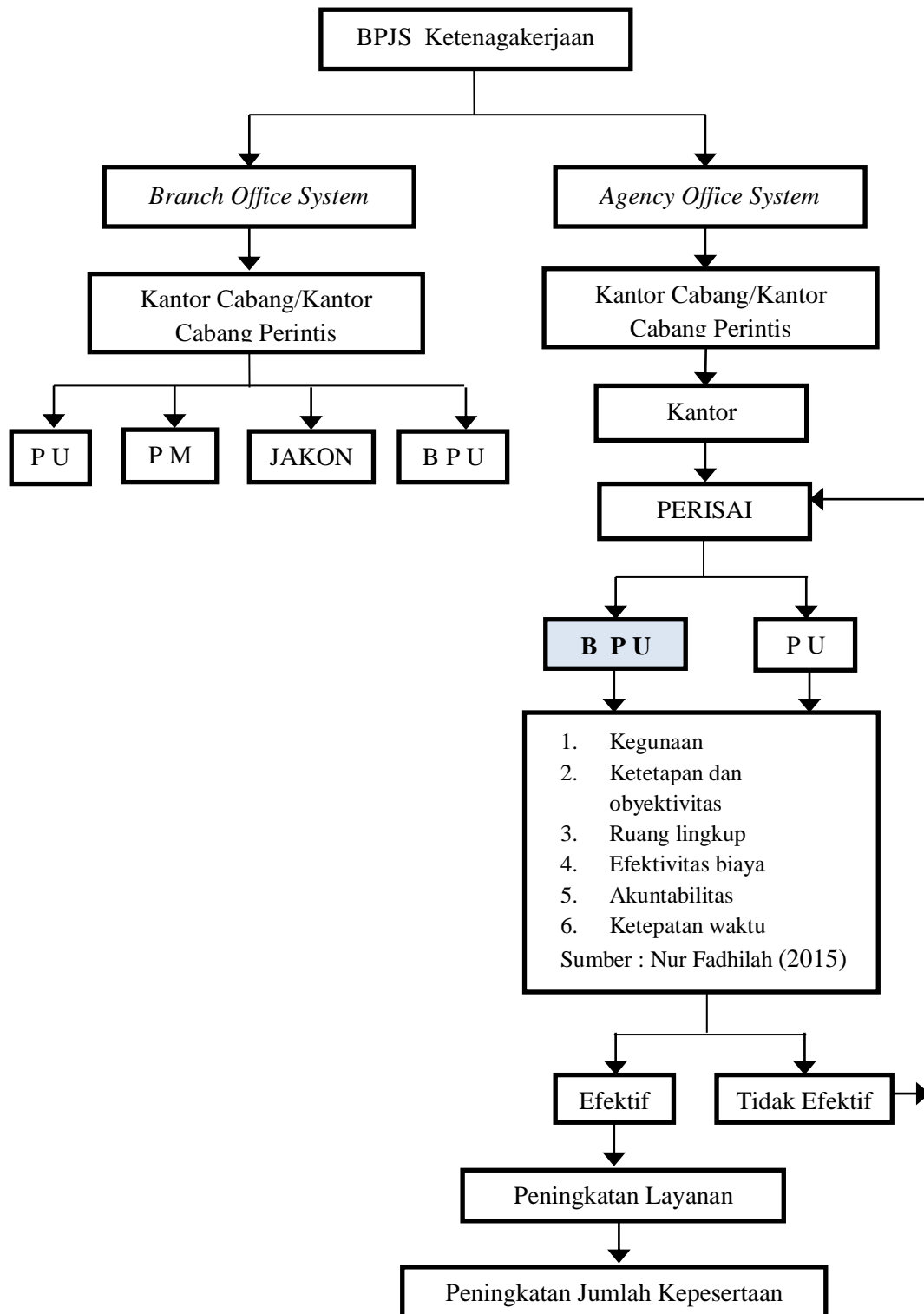
BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan jaminan sosial bidang ketenagakerjaan dalam bentuk Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun dan Jaminan Kematian (UU No.34 Tahun 2011). Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No.109 Tahun 2013 peserta yang dapat mengikuti program tersebut terbagi kedalam 4 kategori yaitu pekerja Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (JAKON), dan Pekerja Migran (PM).

Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 34 Tahun 2017 menjabarkan bahwa Kantor PERISAI adalah organisasi yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang berfungsi untuk membantu penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan. Organisasi ini bertugas sebagai koordinator dari PERISAI yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang sudah disepakati bersama. Tujuan dibentuknya PERISAI adalah untuk memperluas cakupan kepesertaan pada peserta Bukan Penerima Upah, dan Penerima Upah dengan skala Usaha Mikro dan Kecil. PERISAI merupakan implementasi dari sistem keagenan umum (BPJS Ketenagakerjaan, 2018).

Penelitian terdahulu, Nur Fadhillah (2015) menyebutkan bahwa ada beberapa cara yang digunakan perusahaan dalam memasarkan produk asuransi jiwa. Salah satunya melalui sistem keagenan (*Ordinary Agency System* atau *Agency Distribution System*). Sistem ini dibedakan menjadi dua, yaitu sistem kantor cabang (*Branch Office System*) dan sistem keagenan umum (*General Agency System*) (Nur Fadhillah, 2015). *Branch Office System* menerapkan perusahaan sebagai pengendali untuk mengatur agen-agen. Para agen terstruktur oleh perusahaan dan berhubungan langsung dengan perusahaan. Agen diberikan pendidikan dan pelatihan yang ditangani langsung oleh perusahaan untuk membentuk agen yang unggul.

General Agency System merupakan salah satu jenis distribusi alternatif yang dapat berbentuk badan hukum maupun individu. Seperti pembukaan *Authorized Agency*, yakni melibatkan pihak di luar manajemen dalam pemasaran produk, pelayanan administrasi, dan pelayanan nasabah atau yang dikenal dengan pola “outsourcing”. Hal ini dapat dilakukan antar lembaga ataupun perseorangan dengan pihak asuransi. Ciri khas dari *Agency Office System* adalah tidak ada biaya-biaya subsidi namun kontrak management participial menjadi terbatas

Sistem keagenan PERISAI sudah diimplementasikan selama 2 Tahun. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah penggunaan sistem ini sudah efektif atau belum. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara kepada agen PERISAI, kemudian dianalisis dengan teori yang ada. Adapun indikator untuk mengukur efektivitas yang digunakan oleh peneliti antara lain kegunaan, ketetapan dan obyektivitas, ruang lingkup, efektivitas biaya, akuntabilitas, serta ketepatan waktu.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat keberhasilan suatu objek yang diteliti, memperkenalkan kepada masyarakat luas dan peneliti berharap akan adanya penelitian selanjutnya. Teknik penelitian yang digunakan adalah teknik statistik kualitatif .

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

1. **Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah efektivitas sistem keagenan PERISAI dengan indikator: kegunaan, ketetapan dan obyektivitas, ruang lingkup, efektivitas biaya, akuntabilitas, dan ketepatan waktu.

2. **Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi, yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota

3. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Wilayah Bogor, khususnya di Beberapa Kantor PERISAI yang terdaftar dalam BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, FGD, wawancara, atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti. Data kuantitatif adalah data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, volume yang berupa angka-angka.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu organisasi dan individu/orang yang diperoleh melalui *website* resmi perusahaan, observasi dan survei. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung diperoleh melalui media masa dan perusahaan penyedia data, studi pustaka yang berisi data teori pendukung dan data yang digunakan peneliti dalam penelitian sebelumnya.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Efektivitas sistem keagenan PERISAI	Kegunaan	Tingkat fleksibilitas	Ordinal
		Tingkat stabilitas	
		Tingkat kesinambungan	
		Tingkat kesederhanaan	
	Ketetapan dan Obyektifitas	Tingkat kejelasam	Ordinal
		Tingkat keringkasan	
		Tingkat keakuratan	
	Ruang lingkup	Tingkat kelengkapan	Ordinal
		Tingkat kepaduan	
		Tingkat konsistensi	
	Efektivitas biaya	Tingkat Usaha	Ordinal
		Tingkat Aliran emosional	
	Akuntabilitas	Tingkat tanggung jawab dan pelaksanaan	Ordinal
Ketepatan waktu	Tingkat kesesuaian waktu	Ordinal	

3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Tabel 3.2 Daftar PERISAI Per Desember 2019

BPJS Ketenagakerjaan	Kantor PERISAI	PERISAI
Kacab Bogor Kota	7	24
KCP Leuwiliang	2	9
Jumlah		33

Sumber: Data Sekunder, BPJS Ketenagakerjaan Kacab Bogor Kota Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 3.2, jumlah populasi sampel adalah 33 orang. Peneliti menentukan jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 15 responden. Jumlah tersebut diambil berdasarkan kondisi dan situasi di Lapangan, karena jumlah PERISAI yang masih terdaftar secara resmi adalah 15 orang. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *Non-probability sampling* dengan teknik *sampling* jenuh .

3.6. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017), Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat digunakan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

3.6.1. Uji Validitas

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa sebelum instrumen digunakan untuk mengumpulkan data, maka instrumen tersebut perlu diuji validitas dan reabilitasnya terlebih dulu. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel diharapkan akan diperoleh data penelitian yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa menampilkan apa yang seharusnya ditampilkan. Untuk mengetahui tingkat validitas suatu instrumen penelitian perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu dan kemudian hasilnya akan dianalisis. Untuk menguji tingkat validitas suatu instrumen peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian x dan y
- $\sum X$ = Jumlah nilai variabel x
- $\sum Y$ = Jumlah nilai variabel y
- $\sum X^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel x
- $\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel y
- n = Banyaknya sampel

Kaidah keputusan: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

3.6.2. Uji Reliabilitas

"Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama", (Sugiyono, 2017). Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik analisis formula *Alpha Cronbach's*. Rumus *Alpha* digunakan untuk alternative jawaban yang lebih dari dua, rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai Reliabilitas

SS_i = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

K = Banyaknya butir pertanyaan

Suatu angket penelitian dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach alpha* > 0,6.

3.7. Metode Pengolahan/ Analisis Data

3.7.1. Tabulasi Frekuensi

Proses perhitungan frekuensi yang terbilang atas jawaban responden dalam kuesioner masing-masing kategori disebut dengan tabulasi. Hasil perhitungan demikian hampir selalu disajikan dalam bentuk tabel, maka istilah tabulasi seringkali diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam tabel.

Tabel 3.3 Bentuk Iustrasi Tabulasi Frekuensi

No	Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1			
2			
3			
Dst	Total		

3.7.2. Analisis Deskriptif Efektivitas

Analisis deskriptif yang akan dilakukan pada setiap item pertanyaan kuesioner, akan diperoleh data frekuensi berupa skor ideal dan skor perolehan pada tiap-tiap pertanyaan.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Hasil nilai efektivitas kemudian diinterpretasikan menggunakan tabel tingkat kesuksesan menurut Sari (2017). Sebagai berikut adalah tabel tingkat kesuksesan.

Tabel 3.4 Tabel Tingkat Kesuksesan (Sari, 2019)

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
0-20%	Sangat tidak sukses
21-40%	Tidak sukses
41-60%	Cukup sukses
61-80%	Sukses
81-100%	Sangat sukses

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Perkembangan dan Kegiatan Usaha

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011). Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. 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.

Penelitian ini dilakukan di beberapa daerah Bogor Kota. Responden yang dipilih merupakan agen perisai yang secara resmi terdaftar di Kantor Perisai dan BPJS Ketenagakerjaan Kacab Bogor Kota. Berdasarkan Tabel 3.2 perisai yang terdaftar berjumlah 33 orang. Namun dari semua anggota yang ada, hanya 15 responden yang bisa diwawancarai. Maka peneliti menetapkan jumlah tersebut sebagai sampel, karena dianggap sudah cukup mewakili atau kriteria yang diperlukan

4.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Kepala Kantor Cabang memiliki tugas sebagai berikut:

1. Mengkordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan di unit kerjanya.
2. Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional di kantor cabang.
3. Menyerahkan dan memastikan peningkatan pelayanan kepada peserta.
4. Mengarahkan dan mengendalikan kebijakan terhadap personil, sarana dan prasarana kerja untuk kelancaran usaha.

Selama menjalankan tugas, Kepala Kantor membawahi beberapa Kepala Bidang (Kabid) yaitu:

- 1) Kabid Kepesertaan Korporasi dan Institusi, dibantu oleh :

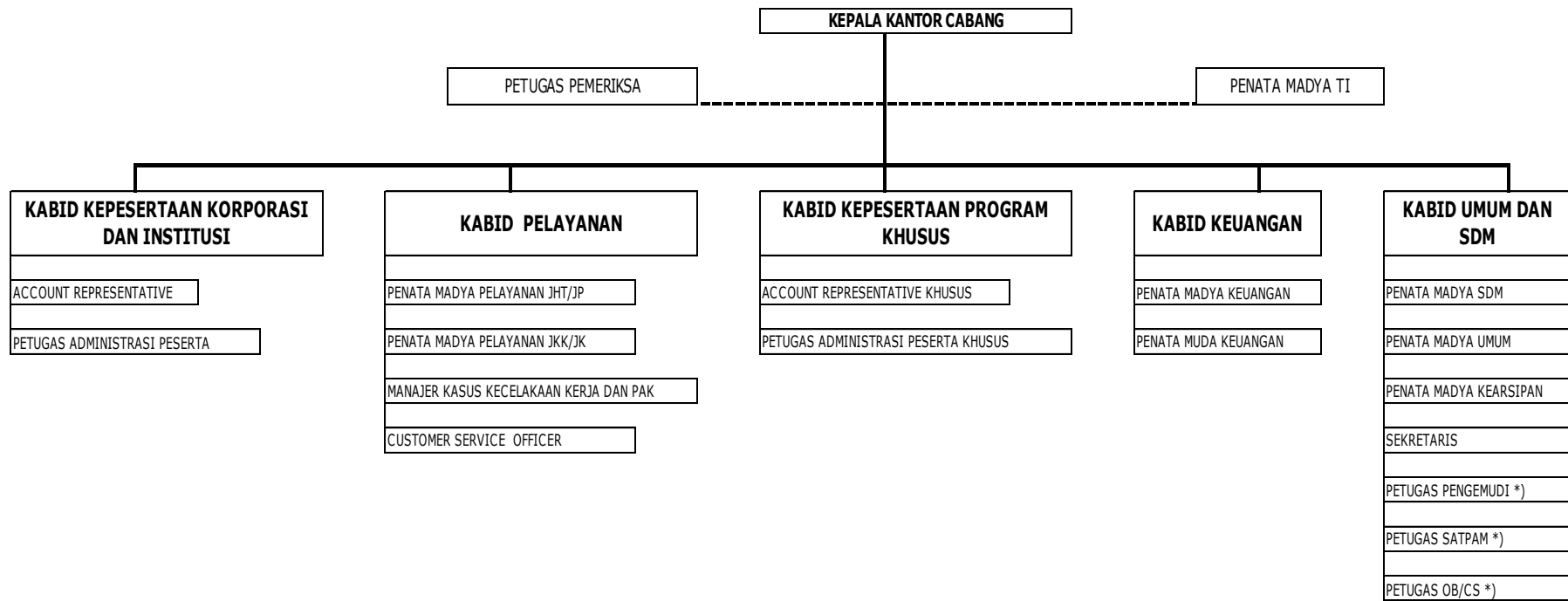
- a. *Account representative*
- b. Petugas administrasi peserta

Berikut adalah uraian tugasnya:

- a) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya dibidangnya

- b) Menyusun program pemasaran (dalam rangka pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan di kantor cabang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, sebagai acuan kegiatan operasional
 - c) Mengkoordinasikan implementasi program pemasaran di korporasi dan institusi serta memantau tingkat pencapaian, untuk memastikan target kepesertaan tercapai dengan efektif dan efisien
 - d) Menerapkan program pengelolaan kepesertaan di cabang, untuk memberikan nilai tambah bagi peserta yang sudah terdaftar
- 2) Kepala Bidang Pelayanan, dibantu oleh:
- a. Penata madya pelayanan JHT/JP
 - b. Penata madya pelayanan JKK/JKM
 - c. Manajer kasus kecelakaan kerja dan PAK
 - d. *Customer service officer*
- Berikut adalah uraian tugasnya:
- a) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Pelayanan, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang Pelayanannya.
 - b) Mengkoordinasikan proses penetapan jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat.
 - c) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan bagi peserta, agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
 - d) Mengkoordinasikan penyelesaian keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan peserta.
 - e) Memantau kinerja petugas pelayanan (*Customer Service*), untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 - f) Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang.
 - g) Mengkoordinasikan penyelesaian *claim* terhadap waktu dan mengendalikan pelayanan jaminan serta menanggapi keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta.
 - h) Mengkoordinasikan kegiatan verifikasi berkas penetapan jaminan.
 - i) Mengendalikan kasus *claim* yang belum / tidak di tindak lanjuti oleh peserta untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Kabid Kepesertaan Program Khusus, dibantu oleh:
- a. *Account representative* khusus
 - b. Petugas administrasi peserta khusus
- Berikut adalah uraian tugasnya:
- a) Melaksanakan kegiatan pemasaran, guna meningkatkan perluasan kepesertaan sesuai target
 - b) Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan pemasaran.
 - c) Melakukan pertemuan kelompok serta kunjungan dalam rangka kepesertaan program khusus (sektor informal dan jasa konstruksi)
 - d) Menerima pendaftaran proyek dan peserta sektor informal.
- 4) Kabid Keuangan, dibantu oleh:
- a. Penata madya keuangan
 - b. Penata muda keuangan
- Berikut adalah uraian tugasnya:

- a) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang keuangan, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang keuangan
 - b) Mengkomplikasikan rencana anggaran tiap unit kerja, untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana
 - c) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan, agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien
 - d) Mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan, untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat
- 5) Kabid Umum dan SDM, dibantu oleh:
- a. Penata madya umum
 - b. Penata madya SDM
 - c. Penata madya kearsipan
 - d. Sekertaris
 - e. Petugas pengemudi
 - f. Petugas SATPAM
 - g. Petugas OB/CS
- Berikut adalah uraian tugasnya:
- a) Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan karyawan serta perkembangannya untuk optimalisasi kegiatan kantor cabang.
 - b) Mempersiapkan pelaksanaan diklat sesuai batas kewenangan untuk meningkatkan ketrampilan dan wawasan karyawan.
 - c) Memastikan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pengadaan, pemeliharaan sarana dan prasarana kerja, administrasi dan kerumah tanggaan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
 - d) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang SDM & Umum, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya.



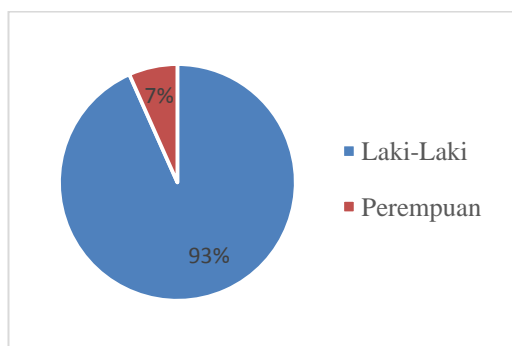
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota

Sumber : Data Sekunder, BPJS Ketenagakerjaan Kacab Bogor Kota, Tahun 2019

4.1.3. Profil Responden

Jumlah sampel responden perisai adalah sebanyak 15 orang. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi awal mengenai karakteristik responden seperti yang dijelaskan secara detail di atas. Sebaran karakteristik yang dijelaskan ini melingkupi: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status perisai.

1. Jenis Kelamin

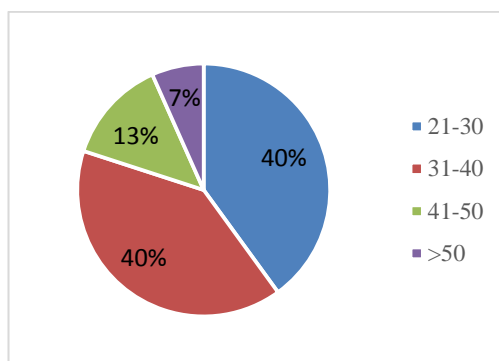


Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jumlah 15 orang responden, sebanyak 93 % (14 orang) berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 7% (1 orang) adalah berjenis kelamin perempuan (Gambar 4.2). Hal ini menunjukkan bahwa perisai didominasi oleh laki-laki.

2. Usia

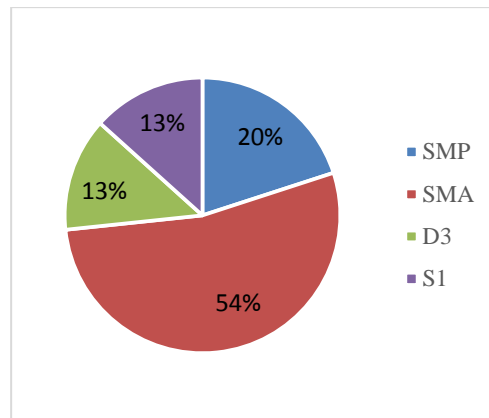


Sumber : Data Primer, 2020

Gambar 4.3 Usia Responden

Responden terdiri dari berbagai rentang usia, yaitu usia 21-30 Tahun dengan jumlah 40% (6 orang), usia 31-40 Tahun sebanyak 40% (6 orang), usia 41-50 Tahun sejumlah 13% (2 orang) dan usia diatas 50 Tahun menduduki posisi jumlah paling sedikit yaitu 7% (1 orang). Karakteristik tersebut disajikan dalam Gambar 4.3. hal tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai agen perisai diminati oleh semua kalangan usia. Terutama usia 21-40 Tahun.

3. Pendidikan Terakhir

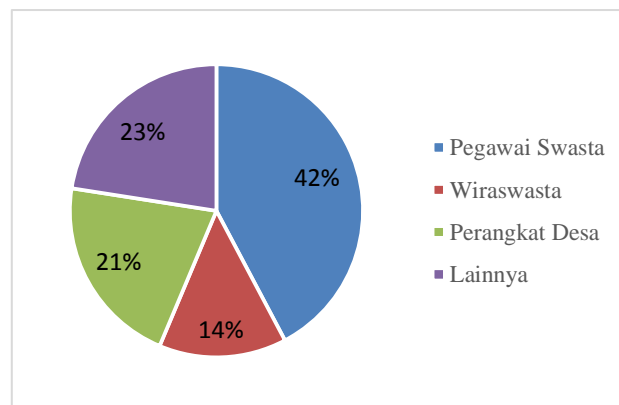


Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil wawancara, responden memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda (Gambar 4.4). Beberapa diantaranya mengenyam pendidikan terakhir SMP sejumlah 20% (3 orang), D3 13% (2 orang), S1 13% (2 orang) dan SMA mendominasi sebanyak 54% (8 orang). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bogor yang paling berminat bekerja sebagai agen atau tenaga pemasar adalah kelulusan SMA.

4. Pekerjaan

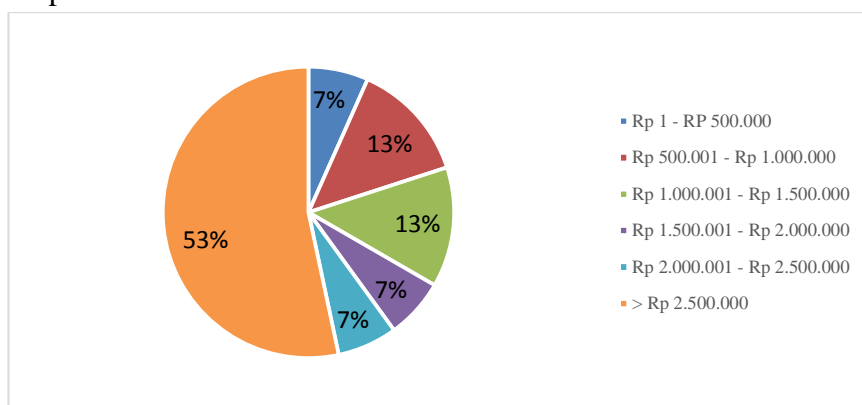


Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Gambar 4.5 Pekerjaan Responden

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden terbagi dalam beberapa kategori seperti pegawai swasta, wiraswasta, perangkat desa dan pekerjaan lainnya (diluar kategori yang telah disebutkan). Jumlah terbanyak adalah kategori pegawai swasta dengan nilai 42% (6 orang), kemudian diikuti oleh kategori lainnya 23% (4 orang), perangkat desa 21% (3 orang) dan wiraswasta 14% (2 orang). Dapat disimpulkan bahwa yang terdaftar sebagai perisai di Kota Bogor semuanya memiliki pekerjaan tetap dan perisai merupakan pekerjaan sampingan.

5. Pendapatan

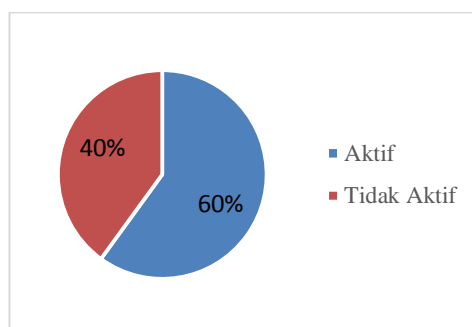


Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Gambar 4.6 Pendapatan Responden

Gambar 4.6 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (8 orang) memiliki pendapatan yang cukup tinggi yaitu lebih dari RP 2.500.000. Sedangkan sebagian lainnya terbagi kedalam beberapa kategori antara lain pendapatan sejumlah Rp 1.500.001-Rp 2.000.000, Rp 2.000.001-Rp 2.500.000 dan pendapatan kurang dari Rp 500.001 dengan jumlah masing-masing 1 orang (7%). Selain itu terdapat juga responden yang memiliki pendapatan Rp 500.001-Rp 1.000.000 dan Rp 1.000.001-Rp 1.500.000 dengan jumlah masing-masing sebanyak 2 orang (13%).

6. Status Perisai



Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Gambar 4.7 Status Perisai

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa dari total 15 responden yang terdaftar tidak semuanya berstatus aktif sebagai agen. Perisai yang masih aktif melakukan akuisisi adalah 9 orang atau sekitar 60%. Sedangkan sisanya sebanyak 6 orang (40%) sudah tidak melakukan kegiatan akuisisi semenjak beberapa bulan terakhir. Berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar perisai tidak bisa fokus pada tugasnya karena memiliki pekerjaan utama yang menjadi prioritas. Hal tersebut menyebabkan adanya keterbatasan waktu dan tenaga. Sehingga perisai tidak dapat melakukan akuisisi peserta baru pada setiap bulannya.

4.2. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis faktor menggunakan alat bantu SPSS 25. Uji validitas dilakukan kepada 15 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan pada 15 responden menghasilkan 14 pernyataan yang valid. Hal ini disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel memiliki r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel (N=15)	Keterangan
1	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat fleksibilitas yang baik	0,683	0,514	Valid
2	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat stabilitas yang baik	0,725	0,514	Valid
3	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesinambungan yang baik	0,913	0,514	Valid
4	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesederhanaan kegunaan yang baik	0,888	0,514	Valid
5	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat kejelasan yang baik	0,639	0,514	Valid
6	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat keringkasan yang baik	0,913	0,514	Valid
7	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat keakuratan yang baik	0,913	0,514	Valid
8	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat kelengkapan yang baik	0,678	0,514	Valid
9	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat kepaduan yang baik	0,576	0,514	Valid
10	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat konsistensi yang baik	0,620	0,514	Valid
11	Biaya yang timbul akibat sistem keagenan perisai memiliki tingkat usaha yang baik	0,612	0,514	Valid
12	Biaya yang timbul akibat sistem keagenan perisai memiliki tingkat aliran emosional yang baik	0,559	0,514	Valid
13	Akuntabilitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat tanggung jawab atas implementasi yang baik	0,518	0,514	Valid
14	Ketepatan waktu sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesesuaian waktu yang baik	0,683	0,514	Valid

Sumber : Data Primer, 2020

4.3. Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	X1	0,752	Reliabel
2	X2	0,743	Reliabel
3	X3	0,742	Reliabel
4	X4	0,732	Reliabel
5	X5	0,741	Reliabel
6	X6	0,742	Reliabel
7	X7	0,737	Reliabel
8	X8	0,751	Reliabel
9	X9	0,743	Reliabel
10	X10	0,745	Reliabel
11	X11	0,746	Reliabel
12	X12	0,747	Reliabel
13	X13	0,752	Reliabel
14	X14	0,901	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2020

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Total

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,760	14

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk setiap variabel memperoleh nilai $> 0,6$ dan pada Tabel 4.3 didapatkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,706. Hal ini menunjukkan nilai *cronbach's alpha* secara *total* $> 0,6$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pada penelitian tersebut reliabel.

4.4. Analisis Data

4.4.1. Tabulasi Frekuensi

1. Kegunaan
 - a. Tingkat Fleksibilitas

Tabel 4.4 Sebaran Responden Menurut Tingkat Fleksibilitas

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	14	93.3
2	Sangat setuju	1	6.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa dari total 15 responden, sebanyak 14 responden menyatakan Setuju, sementara hanya 1 orang menyatakan Sangat Setuju terhadap indikator tingkat fleksibilitas. Setelah dilakukan wawancara mendalam diidentifikasi bahwa perisai bebas melakukan akuisisi di manapun dan kapanpun. Karena tidak dibatasi oleh wilayah kantor perisai tempat terdaftar dan proses akuisisi bisa dilakukan secara online. Hal ini membuktikan bahwa sistem keagenan perisai memiliki tingkat fleksibilitas yang baik.

b. Tingkat Stabilitas

Tabel 4.5 Sebaran Responden Menurut Tingkat Stabilitas

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	11	73.3
2	Sangat setuju	4	26.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa 11 responden menyatakan setuju dan sisanya 4 responden menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata perisai sudah menjaga tingkat stabilitas dengan baik khususnya dalam hal akuisisi peserta selama masih aktif terdaftar.

c. Tingkat Kesenambungan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebanyak 13 responden mengatakan setuju mengenai tingkat kesinambungan dan 2 responden lainnya menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesinambungan yang baik.

Tabel 4.6 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesenambungan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	13	86.7
2	Sangat setuju	2	13.3
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

d. Tingkat Kesederhanaan

Tabel 4.7 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesederhanaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	1	6.7
2	Sangat setuju	1	6.7
3	Tidak setuju	13	86.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan yang diterapkan saat ini belum cukup sederhana bagi kebanyakan anggota perisai. Setelah dilakukan wawancara mendalam, diketahui bahwa salah satu sistem yang dinilai belum sederhana adalah proses *claim* manfaat. Artinya, hal tersebut perlu ditinjau ulang supaya dapat memberikan dampak positif terhadap perkembangan kinerja dan pencapaian target. Dapat dilihat dari Tabel 4.7 yang menunjukkan hasil bahwa 13 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang setuju dan 1 orang lainnya sangat setuju.

2. Ketetapan dan Obyektifitas

a. Tingkat Kejelasan

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sebagian perisai (7 orang) merasa ketetapan yang ada masih belum cukup jelas. Sedangkan sebagiannya lagi merasa sudah jelas (8 orang). Artinya, informasi mengenai ketetapan dan kebijakan yang ada belum tersebar secara merata dan menyeluruh.

Tabel 4.8 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kejelasan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	7	46.7
2	Sangat setuju	1	6.7
3	Tidak setuju	7	46.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian perisai (7 orang) merasa ketetapan yang ada masih belum cukup jelas. Sedangkan sebagiannya lagi merasa sudah jelas (8 orang). Artinya, informasi mengenai ketetapan dan kebijakan yang ada belum tersebar secara merata dan menyeluruh.

b. Tingkat keringkasan

Tabel 4.9 Sebaran Responden Menurut Tingkat Keringkasan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	13	86.7
2	Sangat setuju	2	13.3
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua responden setuju jika ketetapan yang berlaku sudah ringkas. Dua diantaranya menjawab sangat setuju dan diperkuat dengan jawaban responden lain sebanyak 13 orang menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketetapan yang berlaku memberikan dampak baik bagi proses kerja yang mudah dan singkat.

c. Tingkat Keakuratan

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa ketetapan yang berlaku sistem keagenan sudah memiliki tingkat keakuratan yang tinggi.

Artinya, ketetapan yang ada sudah tepat untuk diterapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden, 13 orang menyatakan setuju dan 2 orang lainnya menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.10 Sebaran Responden Menurut Tingkat Keakuratan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	13	86.7
2	Sangat setuju	2	13.3
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

3. Ruang Lingkup
 - a. Tingkat Kelengkapan

Tabel 4.11 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kelengkapan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	7	46.7
2	Sangat setuju	2	13.3
3	Tidak setuju	6	40.0
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa sebagian responden menilai kelengkapan ruang lingkup sistem perisai belum memadai. Beberapa diantaranya (6 orang) menyatakan bahwa salah satu atribut yang belum lengkap adalah kanal pembayaran. Saat ini opsi kanal pembayaran yang tersedia di masing-masing daerah berbeda-beda atau tidak merata. Bagi masyarakat yang tinggal di Wilayah pedesaan merasa kesulitan untuk melakukan pembayaran iuran setiap bulannya. Sedangkan 9 orang menilai bahwa tingkat kelengkapannya sudah baik.

- b. Tingkat Kepaduan

Tabel 4.12 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kepaduan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	13	86.7
2	Sangat setuju	1	6.7
3	Tidak setuju	1	6.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hampir semua responden menyatakan bahwa ruang lingkup sistem memiliki tingkat kepaduan yang baik. Artinya, sistem yang ada menciptakan suatu hubungan yang baik antara perisai dengan calon peserta dan pihak BPJS Ketenagakerjaan. Adapun satu responden menyatakan tidak setuju dengan alasan keterbatasan informasi.

c. Tingkat Konsistensi

Tabel 4.13 Sebaran Responden Menurut Tingkat Konsistensi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	10	66.7
2	Sangat setuju	2	13.3
3	Tidak setuju	3	20.0
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Tabel 4.13 merupakan hasil sebaran responden mengenai tingkat konsistensi ruang lingkup sistem keagenan perisai. Diketahui bahwa sebagian besar memberikan pernyataan setuju (10 orang), sangat setuju sebanyak 2 responden dan sedikitnya 3 orang memberikan penilaian tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat konsistensinya sudah baik.

4. Efektivitas biaya

a. Tingkat Usaha

Tabel 4.14 Sebaran Responden Menurut Tingkat Usaha

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	8	53.3
2	Sangat setuju	7	46.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.14, Ada 8 orang menyatakan setuju dan 7 orang menyatakan sangat setuju bahwa sistem keagenan perisai memiliki tingkat usaha yang baik dari segi biaya. Artinya secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat usahanya sudah baik.

b. Tingkat Aliran Emosional

Tabel 4.15 Sebaran Responden Menurut Tingkat Aliran Emosional

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	3	20.0
2	Sangat setuju	2	13.3
3	Tidak setuju	10	66.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Setelah dilakukan wawancara mendalam diketahui bahwa sebagian besar responden (10 orang) tidak setuju bahwa dari segi biaya, perisai memiliki tingkat aliran emosional yang baik. Sedangkan sisanya sebanyak 3 orang menyatakan setuju dan 2 orang menyatakan sangat setuju. Lebih lanjut, perisai yang tidak setuju menjelaskan alasan bahwa jumlah insentif yang diterima tidak sebanding dengan

biaya operasional yang dikeluarkan setiap harinya sehingga memberikan dampak negatif terhadap semangat kerja.

5. Akuntabilitas

Tabel 4.16 Sebaran Responden Menurut Tingkat Tanggung Jawab dan Pelaksanaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	9	60.0
2	Sangat setuju	2	13.3
3	Tidak setuju	4	26.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan setuju ada 9 orang, sangat setuju 2 orang dan tidak setuju 4 orang.

6. Ketepatan waktu

Tabel 4.17 Sebaran Responden Menurut Tingkat Kesesuaian Waktu

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Setuju	14	93.3
2	Sangat setuju	1	6.7
	Total	15	100.0

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa semua responden yang menyatakan setuju ada 14 orang. Sedangkan 1 orang menyatakan sangat setuju. Artinya responden merasa bahwa waktu kerja yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan. Perisai bisa melakukan akuisisi kapanpun dan dimanapun tanpa terikat tempat dan waktu dengan Kantor Cabang.

4.4.2. Analisis Deskriptif

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui pernyataan responden terhadap efektivitas sistem keagenan perisai sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor. Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden maka dibuat kriteria pengukuran dengan Skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2017), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, yang digunakan dalam bentuk angka sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif. Jawaban responden tersebut kemudian diberi skor dengan menggunakan skala *likert* yang telah dimodifikasi menurut Sari (2019) seperti terdapat pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18 Skala *Likert* yang telah modifikasi

Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *Data Sekunder, Sari (2019)*

Titik tolak penyusunan instrumen adalah variable-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Kemudian, definisi operasional dari masing-masing variable yang ditetapkan dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator tersebut kemudian dibentuk *item-item* pertanyaan.

Terdapat beberapa indikator variabel dalam penelitian ini, yaitu kegunaan, ketetapan dan obyektifitas, ruang Lingkup, efektivitas biaya, ketepatan waktu dan akuntabilitas. Berdasarkan indikator tersebut maka disusun *item-item* pertanyaan yang dibuat untuk dijawab oleh responden. Analisis deskriptif yang akan dilakukan pada setiap item pertanyaan kuesioner, akan diperoleh data frekuensi berupa skor ideal dan skor perolehan pada tiap-tiap pertanyaan. Untuk mengetahui efektivitas sistem keagenan PERSAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Tabel 4.19 Pernyataan Responden Mengenai Efektivitas Sistem Keagenan Perisai Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU Di Kota Bogor

No	Pernyataan	Frekuensi				Skor
		SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat fleksibilitas yang baik	1	14	0	0	46
2	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat stabilitas yang baik	4	11	0	0	49
3	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesinambungan yang baik	2	13	0	0	47
4	Sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesederhanaan kegunaan yang baik	1	1	13	0	33
Total Variabel Kegunaan						175
5	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat kejelasan yang baik	1	7	7	0	39
6	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat keringkasan yang baik	2	13	0	0	47
7	Ketetapan dan obyektifitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat keakuratan yang baik	2	13	0	0	47
Total Variabel Ketetapan dan Obyektifitas						133

No	Pernyataan	Frekuensi				Skor
		SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	
8	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat kelengkapan yang baik	2	7	6	0	41
9	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat kepaduan yang baik	1	13	1	0	45
10	Ruang lingkup sistem keagenan perisai memiliki tingkat konsistensi yang baik	3	10	2	0	46
Total Variabel Ruang Lingkup						132
11	Biaya yang timbul akibat sistem keagenan perisai memiliki tingkat usaha yang baik	7	8	0	0	52
12	Biaya yang timbul akibat sistem keagenan perisai memiliki tingkat aliran emosional yang baik	3	10	2	0	46
Total Variabel Efektivitas Biaya						98
13	Akuntabilitas sistem keagenan perisai memiliki tingkat tanggung jawab atas implementasi yang baik	2	9	4	0	43
Total Variabel Akuntabilitas						43
14	Ketepatan waktu sistem keagenan perisai memiliki tingkat kesesuaian waktu yang baik	1	14	0	0	46
Total Variabel Ketepatan Waktu						46
ΣX						627

Sumber : Data Primer, Tahun 2020

Hasil nilai efektivitas kemudian diinterpretasikan menggunakan tabel tingkat kesuksesan menurut Sari (2019).

1. Kegunaan

$$\text{Efektivitas} = \frac{175}{4 \times 4 \times 15} \times 100\% = 72,92\%$$

Nilai efektivitas sebesar 72,92% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator kegunaan dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

2. Ketetapan dan Obyektifitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{133}{3 \times 4 \times 15} \times 100\% = 73,89\%$$

Nilai efektivitas sebesar 73,89% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator ketetapan dan obyektifitas dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

3. Ruang Lingkup

$$\text{Efektivitas} = \frac{132}{3 \times 4 \times 15} \times 100\% = 73,33\%$$

Nilai efektivitas sebesar 73,33% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator ruang lingkup dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor. Berdasarkan hasil perhitungan efektivitas di atas kemudian diinterpretasikan ke dalam tabel tingkat kesuksesan.

4. Efektivitas Biaya

$$\text{Efektivitas} = \frac{98}{2 \times 4 \times 15} \times 100\% = 81,67\%$$

Nilai efektivitas sebesar 81,67% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 81-100% dengan tingkat capaian sangat sukses atau sangat efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator efektivitas biaya dinyatakan sudah sangat efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

5. Akuntabilitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{43}{1 \times 4 \times 15} \times 100\% = 71,67\%$$

Nilai efektivitas sebesar 71,67% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator Akuntabilitas dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

6. Ketepatan Waktu

$$\text{Efektivitas} = \frac{46}{1 \times 4 \times 15} \times 100\% = 76,67\%$$

Nilai efektivitas sebesar 76,67% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel tingkat kesuksesan berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai berdasarkan indikator ketepatan waktu dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

7. Efektivitas Total

$$\text{Efektivitas} = \frac{627}{14 \times 4 \times 15} \times 100\% = 74,64\%$$

Nilai efektivitas sebesar 74,64% jika diinterpretasikan ke dalam Tabel 4.27 berada pada rasio 61-80% dengan tingkat capaian sukses atau efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan perisai dinyatakan sudah efektif sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Kesadaran Peserta BPU dalam Partisipasi Program BPJS Ketenagakerjaan

Peneliti membuat beberapa pertanyaan terbuka mengenai sistem keagenan PERISAI guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan akurat. Berikut adalah faktor-faktor penyebab rendahnya kesadaran peserta BPU dalam partisipasi program BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan jawaban dari responden:

1. Sedikitnya jumlah PERISAI yang bekerja *full time* sebagai agen. Sebagian besar PERISAI (86,67%) berstatus aktif sebagai pekerja di Perusahaan atau Instansi lain. Hal tersebut menyebabkan tingkat konsentrasi dan perhatian PERISAI terbagi, sehingga tidak dapat melakukan kegiatan sosialisasi dan akuisisi secara maksimal. Peserta BPU terdiri dari berbagai bidang pekerjaan dan tersebar luas. Maka diperlukan inisiatif dari PERISAI untuk terjun langsung ke lapangan memberikan pelayanan yang maksimal terutama dalam proses pendekatan, dan penyebaran informasi.
2. Sedikitnya jumlah PERISAI yang tersebar di Kota Bogor. Berdasarkan hasil wawancara, sekitar 80% responden menyatakan bahwa sebagian besar calon peserta lebih memilih untuk mendaftar melalui PERISAI dibandingkan dengan datang ke Kantor Cabang. Adapun alasan yang diberikan karena jauhnya jarak tempuh dari tempat tinggal, menghemat waktu, dan merasa lebih nyaman bila dilayani secara personal. Sehingga diperlukan penambahan jumlah PERISAI di Kota Bogor supaya pelayanannya dapat dilakukan secara merata dan maksimal.
3. Kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat yang bekerja di sektor informal atau bukan penerima upah mengenai keberadaan Perisai. Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden, sebanyak 60% calon peserta belum mengetahui keberadaan PERISAI. Kemudian sisanya mengetahui PERISAI dari pemberitaan di Media Sosial, informasi dari orang terdekat. Hal ini menyebabkan sebagian calon peserta yang tinggal di pedesaan merasa kesulitan jika ingin mendaftar karena jarak tempuh dari tempat tinggal mereka ke Kantor Cabang lumayan jauh. Sehingga calon peserta yang tadinya tertarik untuk mendaftar memilih untuk menunda atau membatalkannya.
4. Kurangnya kesadaran dari peserta BPU akan pentingnya perlindungan jaminan sosial. Sekitar 86,67% responden menyatakan bahwa sebagian besar peserta yang sudah terdaftar tidak rutin membayar iuran setiap bulannya.

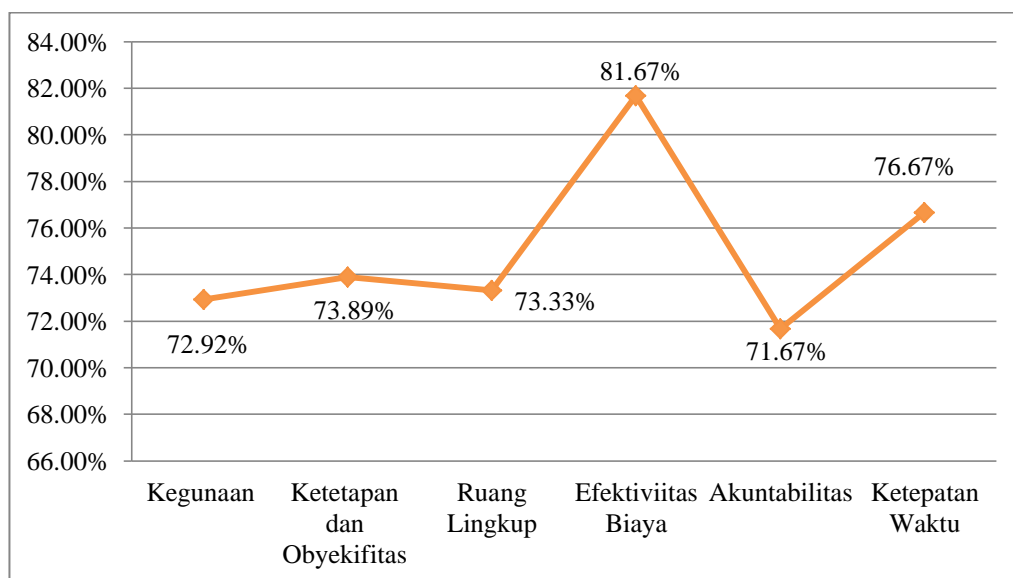
Adapun beberapa alasan yang disampaikan oleh peserta diantaranya:

- a) Hanya mengikuti peraturan di Perusahaan tempat bekerja. Jadi ketika peserta sudah tidak bekerja atau terjadi putus hubungan kerja (PHK) peserta tidak melanjutkan pembayaran.
- b) Peserta belum memahami manfaat dari program yang diikuti dengan jelas dan rinci. Sehingga hanya giat membayar iuran di awal pendaftaran saja.
- c) Peserta malas membayar iuran setiap bulan, sebagian besar peserta harus selalu diingatkan dan ditagih oleh PERISAI untuk membayar.

4.5.2. Efektivitas Sistem Keagenan Perisai

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa efektivitas sistem keagenan PERISAI sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “sukses” atau “efektif” dengan nilai 74,64%. Masing-masing indikator memiliki nilai berbeda dengan kategori nilai paling tinggi yaitu efektivitas biaya (81,67%). Sedangkan indikator yang memiliki nilai efektivitas terendah adalah akuntabilitas dengan nilai 71,67 %.

Hasil analisis tersebut merupakan penilaian deskriptif calon peserta dan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari sudut pandang PERISAI sebagai responden. Meskipun hasilnya sudah efektif, namun belum memenuhi target pemerintah dalam memberikan perlindungan jaminan sosial yang menyeluruh yaitu jumlah kepesertaan mencapai 100%. Sehingga perlu dilakukan evaluasi guna mengembangkan sistem yang sudah berjalan. Hasil perhitungan efektivitas masing-masing indikator dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut.



Gambar 4.8 Grafik Nilai Efektivitas Sistem Keganenan Perisai Berdasarkan Masing-Masing Indikator

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa efektivitas sistem keagenan perisai di BPJS Ketenagakerjaan Kacab Bogor Kota dipengaruhi oleh beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kegunaan

Kegunaan dinilai efektif yaitu dengan persentase 72,92%. Kegunaan yang dimaksud adalah berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya yang lain. Sistem keagenan perisai memiliki tingkat fleksibilitas, stabilitas, kesinambungan dan kesederhanaan yang dinilai efektif. Sehingga memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor.

2. Ketetapan dan Obyektifitas

Ketetapan dan obyektifitas dinilai efektif dengan persentase 73,89%. Semua rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, dan akurat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem keagenan perisai telah menerapkan sistem evaluasi yang baik dan teruji.

2. Ruang lingkup

Ruang lingkup dinilai efektif dengan persentase 73,33%. Suatu sistem perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan, kepaduan, dan konsistensi. Salah satu kelengkapan yang perlu diperhatikan adalah kanal pembayaran. Terdapat beberapa titik wilayah pedesaan yang masih belum bisa mengakses beberapa kanal pembayaran. Sehingga itu menjadi salah satu penyebab macetnya iuran.

3. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya dinilai efektif dengan persentase 81,67 %. Dalam hal ini efektivitas biaya menyangkut usaha dan aliran emosional. Usaha yang dilakukan berupa kegiatan sosialisasi dan akusisi oleh setiap perisai. Sedangkan aliran emosional berupa perasaan yang timbul akibat usaha yang dilakukan, bisa berdampak pada perisai maupun peserta program Jamsosnaker. Sebagian besar perisai mengaku cukup puas dengan jumlah insentif yang diterima saat target mereka tercapai. Namun beberapa mengeluhkan mengenai beban operasional yang harus ditanggung secara mandiri jika target perbulannya tidak tercapai.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas dinilai efektif dengan persentase 71,67%. Aspek yang dimaksud adalah tanggung jawab atas implementasi. Perisai tidak hanya bertugas untuk mendapatkan peserta baru, tetapi juga membina hubungan yang baik dengan calon peserta mulai dari sosialisai program hingga membantu proses *claim* manfaat.

6. Ketetapan waktu

Ketetapan waktu dinilai efektif dengan persentase 76,67%. Perisai dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan-perubahan yang terjadi sehingga rencana yang ditetapkan berjalan sesuai waktu yang ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem keagenan perisai sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor dengan menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Sistem Keagenan PERISAI Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU di Kota Bogor, maka peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan berdasarkan masalah yang diteliti. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran pekerja bukan penerima upah di Kota Bogor dalam partisipasi kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan disebabkan oleh:
 - a) Sedikitnya jumlah PERISAI yang bekerja *full time* sebagai agen
 - b) Sedikitnya jumlah PERISAI yang tersebar di Kota Bogor
 - c) Kurangnya sosialisai dari pihak BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat yang bekerja di sektor informal atau bukan penerima upah mengenai keberadaan PERISAI
 - d) Kurangnya kesadaran dari peserta BPU akan pentingnya perlindungan jaminan sosial.
2. Setelah melakukan analisis deskriptif menggunakan rumus efektivitas, Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa sistem keagenan PERISAI di Kota Bogor menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berada pada kategori “sukses” atau “efektif”. Persentase penilaian responden sebesar 74,64% namun belum dapat memenuhi target Pemerintah dalam memberikan perlindungan jaminan sosial secara menyeluruh yaitu jumlah kepesertaan mencapai 100%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai bahan pertimbangan yang dapat bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Kacab Bogor Kota, adapun saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan perlu memberikan edukasi kepada masyarakat khususnya pekerja bukan penerima upah mengenai pentingnya perlindungan jaminan sosial dan tata cara pendaftaran melalui agen perisai. Upaya yang dilakukan dapat berupa penyuluhan pada setiap kantor kelurahan secara berkala. PERISAI berkoordinasi dengan perangkat desa setempat untuk mengundang masyarakat setempat mengikuti kegiatan tersebut.

2. Sistem keagenan perisai perlu dievaluasi, dikembangkan secara lebih lanjut dan memperbaiki sistem pembayaran agar peserta yang sudah terdaftar dapat membayar iuran dengan lebih mudah dan tepat waktu. Upaya yang dilakukan dapat berupa pemerataan kanal pembayaran secara menyeluruh dan menambah beberapa kanal pembayaran online melalui layanan keuangan *digital* seperti ovo, gopay, dana, dan lainnya. Kemudian menyederhanakan persyaratan *claim* sehingga jika ada pangajuan *claim* yang bersifat *urgent* atau darurat bisa selesai lebih cepat.
3. Indikator akuntabilitas memiliki nilai efektivitas paling rendah jika dibandingkan dengan kelima indikator lainnya. Maka perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan terhadap aspek tanggung jawab atas implementasi sistem keagenan PERISAI. PERISAI dapat meningkatkan pelayanan terhadap calon peserta dengan melakukan beberapa upaya seperti pendekatan persuasif saat pertama kali berinteraksi, menggali kebutuhan calon peserta sehingga dapat mengarahkan program yang sesuai dengan kemampuan bayar calon peserta. Guna menjaga stabilitas kolektabilitas iuran, PERISAI harus membina hubungan yang baik dan harmonis dengan peserta. Kemudian tanggap dalam memberikan pengarahan dan solusi jika ada peserta yang mengalami kendala.

Mengingat masih banyak kekurangan dari penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

4. Perlu dilakukan penelitan lanjutan mengenai sistem keagenan dalam lingkup yang lebih besar.
5. Perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai sistem keagenan perisai dengan sampel yang lebih besar.
6. Perlu dilakukan penelitan mengenai sistem keagenan perisai dengan menggunakan metode analisis lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, S. (2019). *Analisis Strategi Saluran Distribusi Pada PT Rajawali Nusindo Cabang Medan*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. [Online].
- Andria, F dan Nandang Kusnandi, N. (2017). Dampak Kepesertaan BPJS Bagi Pekerja Informal Di Bogor. *Jurnal ilmiah Fakultas Ekonomi*, [Online] Volume 3 (1) p.1. Tersedia di: <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/view/435/354> [Diakses 21 Februari 2019].
- Badan Pusat Statistik. (2020). Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Sebesar 7,07%. BPS. Tersedia di <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-7-07-persen.html#:~:text=Jumlah%20angkatan%20kerja%20pada%20Agustus,sebesar%200%2C24%20persen%20poin> [Diakses 30 Desember 2020].
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016). *Panduan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Peserta*. Jakarta.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2020). *Laporan Keuangan Audit Tahun 2016*. Jakarta.
- _____. *Laporan Keuangan Audit Tahun 2017*. Jakarta.
- _____. *Laporan Keuangan Audit Tahun 2018*. Jakarta.
- _____. *Laporan Keuangan Audit Tahun 2019*. Jakarta.
- Pekei, B. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta : Taushia.
- Fadhillah, N. (2015). *Efektivitas Pemasaran Produk Asuransi Melalui Keagenan Branch Office System Dalam Peningkatan Jumlah Premi Pada AJB Bumi Putera 1912 Divisi Syariah*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. [Online].
- Hakim, V dan AnDjarwati, T. (2017). Pengaruh Saluran Distribusi Dan Personal Selling Terhadap Penjualan PT Borwita Citra Prima Sidoarjo. *Jurnal ekonomi Manajemen*, [Online] Volume 2 (2), p. 368-369 [Diakses Pada 17 Desember 2019].
- Jabar Ekspres. (2019). Inisiatif Perisai BPJS Ketenagakerjaan Raih Apresiasi Innovation Recognition Award Dari ASSA. *Jabar Ekspres*. Tersedia di <https://jabarekspres.com/2019/inisiatif-perisai-bpjs-ketenagakerjaan-raih-apresiasi-innovation-recognition-award-dari-assa> [Diakses 4 Desember 2019].
- Jatmiko, B. (2018). BPJS Ketenagakerjaan Luncurkan Sistem Keagenan Perisai. *Kompas.com*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/05/163400926/bpjs-ketenagakerjaan-luncurkan-sistem-keagenan-perisai> [Diakses pada 21 Februari 2019].

- Jayani, D. (2019). 2020, Penduduk Indonesia Terbesar Keempat Di Dunia. *Databoks*. Tersedia di: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/16/2020-penduduk-indonesia-terbesar-keempat-dunia> [Diakses 1 Desember 2019].
- Kotler, P and Kevin K. (2016). *Marketing Management*, 15 th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- Masruri. (2017). Analisis efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) Studi Kasus Pada Kecamatan Bungu Kabupaten Bulungan Tahun 2010. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, [Online] Volume 4 (2). Tersedia di: <https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2995> [Diakses Pada 8 Desember 2019].
- Nur, R. (2015). *Efektivitas Komunikasi Agen Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Syariah Makassar Dalam Mempengaruhi Minat Beli Produk Asuransi Mitra Iqra Plus Di Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. [Online]
- Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Penggerak Jaminan Sosial Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No.109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Program Jaminan Sosial.
- Putra, K. (2016). *Efektivitas Pemasaran Melalui Metode Banc Assurance Terhadap Pertumbuhan Penjualan Produk Asuransi (Studi Pada PT BNI Life Insurance)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. [Online].
- Rahmawati, W. (2015). *Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. [Online].
- Sendow, S dan Soepeno, D. (2018). Strategi Promosi dan Saluran Distribusi Yang Efektif Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT Astra International, Tbk. Daihatsu Manado. *Jurnal EMBA* [Online] Volume 2(2), p. 368-369 [Diakses pada 17 Desember 2019].
- Sari, L. (2019). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor*. Skripsi. Universitas Pakuan Bogor.
- Septiyono. (2018). *Analisis Strategi Pemasaran Jamur Tiram (Studi Pada Pemasaran Jamur Tiram UD Karya Megah Bogor)*. Skripsi. Universitas Pakuan Bogor.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Banten: Andi.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Dan Pengembangan*, Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Caps Publishing.
- Swastha, B dan Handoko, H. (2016). *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Liberty.
- Tciptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonbesia No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirna Rahayu
Alamat : Jalan Katulampa Raya No.113 RT 04/01,
Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor
Tempat dan tanggal lahir : Cilacap, 13 Agustus 1994
Agama : Islam
Pendidikan

- SD : SDN Ciporos 01
- SMP : SMPN 1 Majenang
- SMA : SMAN 1 Majenang
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 26 November 2020
Peneliti,

(Mirna Rahayu)

Tanggal: ____/____/2020

KUESIONER
EFEKTIVITAS SISTEM KEAGENAN PERISAI
SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN
JUMLAH KEPESERTAAN BPU DI KOTA BOGOR



A. IDENTITAS RESPONDEN

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang sudah tersedia dibawah ini!

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Alamat Asal
 Kota Bogor Luar Kota Bogor
4. Usia :
5. Pendidikan Terakhir
 Tidak Pernah Sekolah SMA
 SD Lainnya
 SMP
6. Pekerjaan
 PNS/ Pensiunan POLRI/ TNI/ Pensiunan
 Pegawai Swasta/ Wiraswasta Ibu Rumah Tangga
 Petani Lainnya

7. Berapa Pendapatan Bapak/ Ibu Perbulan?

\leq Rp 500.000	
Rp 500.001-Rp 1.000.000	
Rp 1.000.001-Rp 1.500.000	
Rp 1.500.001-Rp 2.000.000	
Rp 2.000.001-Rp 2.500.000	
\geq Rp 2.500.000	

B. MENGUKUR EFEKTIVITAS SISTEM KEAGENAN PERISAI

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (x) dan memberikan keterangan pada jawaban yang tersedia !

1. Selain sebagai agen PERISAI, apakah Bapak/ Ibu saat ini sedang bekerja di perusahaan lain? Jika iya maka sebutkan.
 - A. Iya, Saya sedang bekerja di _____
 - B. Tidak

2. Apakah Bapak/ Ibu selalu melakukan akuisisi peserta pada setiap bulan? Jika iya berapa jumlah peserta yang berhasil diakuisisi setiap bulannya?
 - A. Iya, Jumlah akuisisi setiap bulan yaitu _____
 - B. Tidak, Karena _____

3. Apakah mutasi data administrasi peserta dilakukan secara online?
 - A. Iya
 - B. Tidak

4. Apakah calon peserta yang ditemui sudah mengetahui keberadaan PERISAI?

Jeslaskan!

- A. Iya, Peserta mengetahuinya dari _____

- B. Tidak, Karena _____

5. Apakah peserta yang sudah terdaftar rutin membayar iuran setiap bulan? Jika tidak sebutkan alasannya
- A. Iya, Karena _____

- B. Tidak, Karena _____

6. Peserta lebih memilih:
- A. Datang langsung ke Kantor Cabang untuk melakukan pendaftaran, Karena _____

- B. Menghubungi PERISAI untuk melakukan pendaftaran, Karena _____

Bacalah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan baik, kemudian berilah tanda (X) yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- SS: Sangat Setuju
- S: Setuju
- TS: Tidak Setuju
- STS: Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Peserta memahami manfaat program jaminan sosial ketenagakerjaan dengan baik				
2.	Peserta mengetahui jumlah iuran yang harus dibayarkan sesuai dengan program yang dipilih				
3.	Peserta memahami sanksi yang timbul apabila terjadi pembatalan dari salah satu pihak				
4.	Peserta memiliki tingkat kesadaran tinggi pada perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan				
5.	Semua hasil kegiatan saya diawasi dan dievaluasi oleh Kantor Perisai				
6.	Saya memiliki hubungan baik dengan peserta yang terdaftar melalui Saya sebagai agen				
7.	Proses pendaftaran dan pembayaran iuran dilakukan secara transparan dan sistematis				
8.	Peserta tidak merasa diberatkan oleh jumlah iuran yang harus dibayarkan				
9.	Saya merasa jumlah insentif iuran yang diterima sangat memuaskan				
10.	Saya merasa jumlah insentif akuisisi yang diterima sangat memuaskan				
11.	Saya merasa biaya operasional yang dikeluarkan sebanding dengan jumlah pendapatan insentif				
12.	Proses pendaftaran melalui aplikasi Perisai membutuhkan waktu kurang dari satu jam				
13.	Saya berhasil mencapai target akuisisi minimal 50 peserta setiap bulan				
14.	Proses pengajuan <i>claim</i> membutuhkan waktu kurang dari satu jam				

Lampiran 2

Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	Pernyataan (X)														Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	44
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40
4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	37
7	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	41
8	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	53
10	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	51
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
12	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	41
13	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	38
14	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	39
15	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	38

Correlations																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total
X14	<i>Pearson Correlation</i>	1.000**	.443	.681**	.888**	.175	.681**	.681**	.498	.732**	.031	.286	.435	.058	1	.683**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.098	.005	.000	.533	.005	.005	.059	.002	.912	.302	.105	.838		.005
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
X15	<i>Pearson Correlation</i>	.683**	.725**	.913**	.888**	.639*	.913**	.913**	.678**	.576*	.620*	.612*	.559*	.518*	.683**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.005	.002	.000	.000	.010	.000	.000	.005	.025	.014	.015	.030	.048	.005	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4

Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Sistem Keagenan PERISAI

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	14	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	14	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.760	14

Lampiran 5
Dokumentasi Sebaran Responden

