



## Strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam implementasi program jaminan kehilangan pekerjaan (Studi kasus: BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sumatera Barat)

Nicko Alfiansa<sup>1✉</sup>, Nurjanah<sup>1</sup>, Yasir<sup>1</sup>

Pascasarjana Universitas Riau<sup>(1)</sup>

DOI: 10.31004/jutin.v8i1.39471

✉ Corresponding author:  
[humas.nicko@gmail.com]

### Article Info

### Abstrak

*Kata kunci:*  
*Strategi Komunikasi;*  
*BPJS Ketenagakerjaan;*  
*Implementasi;*

Pandemi COVID-19 memicu kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berdampak signifikan pada sektor ketenagakerjaan di Indonesia, termasuk tingginya angka Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Sebagai respons, pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) pada tahun 2021 untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja terdampak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam menyosialisasikan program JKP di Sumatera Barat, yang mencatat tingginya pekerja informal (61,64%) dan rendahnya kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi belum optimal akibat keterbatasan media promosi dan minimnya informasi yang diterima perusahaan dan masyarakat. Rekomendasi penelitian menekankan pentingnya penerapan komunikasi dua arah, peningkatan intensitas sosialisasi melalui media cetak dan elektronik, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat untuk menjangkau segmen informal. Strategi ini diharapkan meningkatkan pemahaman publik dan efektivitas implementasi program JKP.

### Abstract

*Keywords:*  
*Communication Strategy;*  
*BPJS Ketenagakerjaan;*  
*Implementation;*

The COVID-19 pandemic triggered the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) policy which had a significant impact on the employment sector in Indonesia, including the high number of Termination of Employment (PHK). In response, the government through BPJS Employment launched the Job Loss Guarantee (JKP) program in 2021 to provide protection for affected workers. This research aims to analyze BPJS Employment's communication strategy in socializing the JKP program in West Sumatra, which recorded a high number of informal workers

(61.64%) and low BPJS Employment participation. The research results show that the communication strategy is not optimal due to limited promotional media and the lack of information received by the company and the public. Research recommendations emphasize the importance of implementing two-way communication, increasing the intensity of outreach through print and electronic media, and collaborating with community leaders to reach the informal segment. This strategy is expected to increase public understanding and effectiveness of the implementation of the JKP program

## 1. INTRODUCTION

Pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia telah memicu kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai daerah, yang mengubah aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, termasuk transportasi terbatas dan penutupan pusat perbelanjaan serta tempat hiburan (Juaningsih, 2020). Kebijakan ini berdampak signifikan terhadap sektor ketenagakerjaan, di mana banyak pekerja mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagai upaya perusahaan untuk menghindari kerugian ekonomi yang signifikan (Syahrial, 2020). Berdasarkan penelitian Pusat Penelitian Kependudukan LIPI tahun 2020, pandemi menyebabkan 15,6% pekerja terkena PHK dan 13,8% di antaranya tidak menerima pesangon. Pekerja usia muda (15–24 tahun) menjadi kelompok paling terdampak, khususnya di sektor konstruksi (29,3%), perdagangan (28,9%), serta transportasi dan komunikasi (26,4%) (Al-Fatih, Ahsany, & Alamsyah, 2020).

Sebagai upaya menanggulangi dampak tersebut, pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) pada tahun 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program JKP (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Program ini memberikan tiga manfaat utama, yaitu uang tunai selama enam bulan, akses informasi pasar kerja melalui layanan konseling, serta pelatihan kerja untuk reskilling dan upskilling tenaga kerja yang terkena PHK (BPJS Ketenagakerjaan, 2021). Namun, implementasi program ini belum merata di seluruh daerah, termasuk di Provinsi Sumatera Bara, yang mencatat 10.690 orang kehilangan pekerjaan akibat pandemi (CNN Indonesia, 2020).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) 2023 menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja di Sumatera Barat mencapai 2,82 juta orang, dengan dominasi tenaga kerja informal sebesar 61,64% dibanding tenaga kerja formal yang hanya 38,36%. Tingginya pekerja informal mencerminkan rendahnya jangkauan program BPJS Ketenagakerjaan (BPS, 2023). Selain itu, dari total pekerja formal, hanya 24,9% yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan 75,1% sisanya belum terlindungi oleh jaminan sosial ketenagakerjaan (Kemnaker, 2024).

Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum optimalnya strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam menyosialisasikan program JKP. Banyak perusahaan belum mendapatkan informasi yang memadai, baik secara tertulis maupun lisan, terkait proses pendaftaran dan manfaat program ini. Selain itu, media promosi seperti iklan, baliho, dan spanduk masih minim, sehingga pemahaman masyarakat tentang BPJS Ketenagakerjaan cenderung rendah. Masyarakat lebih mengenal BPJS Kesehatan dibandingkan BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan, 2021).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memperbaiki strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan untuk menjangkau lebih banyak pekerja formal dan informal. Komunikasi timbal balik (*two-way communication*) diperlukan agar informasi tentang manfaat program JKP dapat tersampaikan dengan baik kepada publik, sehingga dukungan terhadap implementasi program ini meningkat (Kemnaker, 2024). Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam menciptakan kesejahteraan sosial dan memberikan perlindungan nyata bagi tenaga kerja di Indonesia, khususnya di Sumatera Barat (BPJS Ketenagakerjaan, 2021).

## 2. METHODS

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif dan bertujuan mencari makna dari data yang diperoleh selama penelitian. Menurut Sugiyono (2014), metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena proses penelitian dilakukan dalam kondisi alamiah (natural setting). Subjek penelitian terdiri dari informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive sampling adalah pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan karakteristik, kriteria, atau sifat tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak (Sugiyono, 2014). Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah enam orang, yang terdiri dari Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan, Kepala Bidang Kepesertaan, Kepala Dinas Ketenagakerjaan, serta Staf Pemasaran.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data penelitian terbagi menjadi dua kategori. Pertama, sumber data utama yang diperoleh dari pihak BPJS Ketenagakerjaan wilayah Sumatera Barat, hasil wawancara dengan informan kunci, observasi langsung, dan dokumentasi yang relevan. Kedua, sumber data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh pihak lain, seperti laporan dari instansi BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan peserta BPJS, dinas tenaga kerja, serta informasi tambahan dari perpustakaan dan media internet yang berkaitan dengan objek penelitian. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam implementasi Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) di Kantor Wilayah Sumatera Barat dan Riau, serta memahami upaya yang dilakukan dalam sosialisasi dan pelaksanaan program tersebut.

Teknik pemeriksaan Keabsahan Data dengan Triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi periset (pengumpul data) dan triangulasi metode. Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model alir Miles dan Huberman. Tahap analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## 3. RESULT AND DISCUSSION

### 1. Strategi Komunikasi dan Kegiatan Komunikasi Jaminan Kehilangan Pekerjaan

Sosialisasi merupakan kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara umum dan kepada peserta program secara khusus (Mamonto et al., 2022). Urgensi sosialisasi ini penting dalam upaya BPJS Ketenagakerjaan untuk memperkenalkan dan memberikan pemahaman tentang Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Penelitian yang dilakukan oleh (Malawat et al.2020) menunjukkan bahwa strategi sosialisasi memiliki peran signifikan dalam memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam mengakses informasi dan layanan. Selain itu, instansi layanan publik tidak hanya bertanggung jawab menciptakan aplikasi, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat dapat menggunakannya dan memperoleh manfaat yang lebih besar dari sebelumnya. Menurut Liliweri (2011), terdapat tiga esensi utama dalam praktik strategi komunikasi yang dapat dikaitkan dengan strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sumatera Barat.

Pertama, strategi implementasi sebagai tahap awal dalam strategi komunikasi mencakup penentuan program, tujuan, audiens, serta pengembangan pesan. BPJS Ketenagakerjaan melakukan persiapan awal seperti observasi, rapat internal, metode pendekatan dengan masyarakat, serta koordinasi dengan kepala serikat untuk mengumpulkan audiens, sehingga sosialisasi dapat dilakukan secara lebih efisien tanpa harus door-to-door. Tujuannya adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang manfaat program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan.

Kedua, strategi pendukung berfokus pada pelatihan penyebar pesan dan penerapan prosedur standar operasional (SOP) dalam penyebarluasan informasi. Sebelum turun ke lapangan, karyawan BPJS Ketenagakerjaan telah mendapatkan pelatihan khusus dan diingatkan untuk tetap menerapkan SOP dalam pelaksanaan sosialisasi.

Ketiga, strategi integrasi melibatkan penyediaan sumber daya, integrasi komunikasi melalui organisasi, serta dukungan dari level kepemimpinan untuk mencapai tujuan komunikasi. BPJS Ketenagakerjaan memastikan tersedianya sumber daya pendukung seperti proyektor, powerpoint, LCD, dan flyer yang digunakan untuk memudahkan proses sosialisasi kepada masyarakat (Liliweri, 2011).

Peneliti mengaitkan pelaksanaan strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dengan teori AIDDA yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm. Teori ini menjelaskan bahwa proses psikologis khalayak terdiri dari lima

tahapan, yaitu Attention (perhatian), Interest (ketertarikan), Desire (keinginan), Decision (keputusan), dan Action (tindakan).

Pertama, pada tahap Attention atau perhatian, BPJS Ketenagakerjaan berusaha menarik perhatian calon peserta melalui berbagai media komunikasi. Menurut Schramm, perhatian merupakan proses awal di mana individu mencari dan melihat sesuatu yang menarik (Schramm, 1954). BPJS Ketenagakerjaan menggunakan media cetak seperti koran untuk membangun citra perusahaan dan menonjolkan manfaat program kepada masyarakat. Selain itu, promosi melalui radio dan pemasangan baliho di lokasi-lokasi strategis turut dilakukan sebagai upaya menjangkau khalayak yang lebih luas.

Kedua, tahap Interest atau ketertarikan terjadi ketika khalayak merasa terdorong untuk mengetahui lebih dalam mengenai program yang ditawarkan. BPJS Ketenagakerjaan berupaya membangun ketertarikan masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara aktif, baik melalui media cetak, elektronik, maupun baliho. Sosialisasi ini menekankan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan dan memberikan edukasi bahwa layanan tersebut berbeda dengan BPJS Kesehatan, sehingga menarik perhatian masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan.

Ketiga, pada tahap Desire atau keinginan, BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan kemauan masyarakat untuk mengikuti program dengan menekankan perlindungan yang diberikan. Schramm menyatakan bahwa keinginan muncul ketika individu melihat manfaat yang ditawarkan (Schramm, 1954). BPJS Ketenagakerjaan menekankan bahwa peserta hanya perlu membayar iuran yang terjangkau namun mendapatkan perlindungan maksimal, seperti jaminan kecelakaan kerja dan kematian, yang menciptakan rasa aman bagi para pekerja.

Keempat, tahap Decision atau keputusan mencerminkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sebagian besar peserta sosialisasi langsung mendaftar di lokasi kegiatan karena manfaat program yang jelas dan relevan dengan kebutuhan mereka, terutama terkait perlindungan terhadap jaminan kehilangan pekerjaan

## 2. Evaluasi Impelementasi Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan

Permasalahan yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan dalam sosialisasi program Jaminan Kehilangan Pekerjaan diakibatkan oleh kesenjangan bahasa dan budaya antara sumber daya BPJS dan masyarakat. Kendala ini menyebabkan beberapa informasi dalam sosialisasi kurang dipahami oleh masyarakat. Sebagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut, BPJS Ketenagakerjaan melibatkan tokoh masyarakat setempat serta Dinas Tenaga Kerja untuk membantu dalam kegiatan sosialisasi agar informasi lebih mudah diterima

Untuk menghadapi segmentasi perusahaan dan tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan fokus pada konten informasi yang akan disampaikan dan menetapkan skala prioritas terhadap sasaran sosialisasi. Skala prioritas ini dibuat berdasarkan analisis segmentasi sasaran yang memiliki potensi memberikan dampak signifikan terhadap kepesertaan program. Dampak yang dimaksud meliputi perluasan informasi dan tingkat ketertarikan sasaran terhadap program jaminan sosial.

Terkait keterbatasan sumber daya manusia, BPJS Ketenagakerjaan menetapkan prioritas target sosialisasi dengan memilih sasaran yang mudah dijangkau terlebih dahulu. Ketika terdapat permintaan kegiatan sosialisasi dalam waktu bersamaan, skala prioritas diterapkan untuk memilih sasaran yang dinilai akan memberikan dampak besar terhadap kepesertaan. Fokus ini memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk memaksimalkan sumber daya yang ada secara efektif.

Selain itu, untuk mengatasi keterbatasan pemahaman masyarakat Minang akibat adanya perbedaan budaya, BPJS Ketenagakerjaan melibatkan tokoh masyarakat dalam sosialisasi, terutama dalam sektor-sektor seperti pariwisata, konstruksi, dan organisasi pekerja. Kendala minimnya pemahaman biasanya muncul karena latar belakang masyarakat Minang sebagai penduduk asli, sehingga pendekatan berbasis budaya dianggap lebih efektif.

## 4. CONCLUSION

BPJS Ketenagakerjaan melakukan analisis program Jaminan Kehilangan Pekerjaan dengan mempertimbangkan faktor dan permasalahan kesejahteraan pekerja di lapangan, termasuk di wilayah Sumatera Barat. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah pemutusan hubungan kerja (PHK) yang sering terjadi secara mendadak, sehingga pekerja mengalami kesulitan finansial akibat terbatasnya waktu untuk mencari pekerjaan baru. Pandemi Covid-19 memperparah situasi ini dengan meningkatnya jumlah tenaga kerja yang

mengalami PHK dan pengangguran, termasuk di Sumatera Barat. Dalam pelaksanaan sosialisasi program, BPJS Ketenagakerjaan menggunakan media komunikasi langsung dan tidak langsung. Media komunikasi langsung meliputi kegiatan presentasi, sosialisasi rutin dan insidental, serta rapat rutin dan insidental. Sementara itu, media komunikasi tidak langsung mencakup media cetak dan elektronik seperti brosur, leaflet, telepon, email, dan website.

Umpan balik yang diterima BPJS Ketenagakerjaan terkait pelaksanaan program di wilayah Sumatera Barat mencakup beberapa kendala, seperti segmentasi perusahaan dan tenaga kerja, terbatasnya sumber daya manusia, dan batasan budaya. Untuk mengatasi hambatan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan melakukan evaluasi dengan menekankan skala prioritas sasaran, memilih konten sosialisasi yang tepat, dan menetapkan target yang ingin dicapai. Langkah ini bertujuan untuk memaksimalkan efektivitas sosialisasi serta memastikan program dapat merata dan tepat sasaran.

## 5. REFERENCES

- Anwar, Prabu A Mangkunegara. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Agustini,T. 2022. Peranan Promosi Dalam Meningkatkan Keikutsertaan Masyarakat Dalam Program Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. 455-468.
- Aprilianty. 2022. Implementasi Strategi Pemasaran Pada BPJS Ketenagakerjaan Bali Denpasar. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/3721%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/3721>
- Budyatna, Muhammad. 2011. Teori Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2020. Edisi Revisi : Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- David, Fred R. Strategic Management Concepts and Cases Thirteenth Edition . New Jersey: Pearson Education Inc, 2007), h. 37.
- Ekaningsih,L. 2023. Perlindungan Hukum BPJS Terhadap Hak Ketenagakerjaan Pegawai Masjid Agung Jawa Tengah. Jurnal Penelitian Hukum Indonesia. 4(1). 63
- Fauzy, Akhmad. 2019. Metode Sampling. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka
- Farianingrum,A,Prastyanti,S. 2023. Strategi Komunikasi Corporate Identity BPJS Ketenagakerjaan Melalui Media Digital. Jurnal Kinesik, 10(1),12-28.
- Hasibuan, Malayu.S.P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi n Revisi, Bandung: Bumi Aksara
- Hefni, Harjani. 2017. Komunikasi Islam. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hubeis, Musa. 2014. Manajemen Strategik. Jakarta: PT Gramedia.
- Iryuliani, Dian dan Murti Pramawardhani Dewi. 2022. Tinjauan Yuridis Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) Oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam Memberikan Perlindungan Jaminan Sosial Bagi Tenaga Kerja. Jurnal Penelitian Mahasiswa Fakultas Hukum.
- Jennifer, Kania dan Bayu Novendra. 2021. Jaminan Kehilangan Pekerjaan Dampak Pandemi Covid-19 : Pengaturan, Manfaat, dan Perbandingannya dengan Negara Lain. Jurnal Negara Hukum, Vol. 12 No. 1, Juni 2021.
- Khoirunisa, Rizqia. 2017. Memahami Persamaan dan Perbedaan JAMSOSTEK dan BPJS. <http://www.pasienBPJS.com>, diakses tanggal 3 November 2022.
- Mayori,Z. 2021. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis. 2(1).
- Mulhayat, Niza. Iwan Budhiarta. 2019. Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banda Aceh dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun. Journal Of Economics Science Vol. 5 No. 2 Oktober 2019 Universitas Ubudiyah Indonesia E-ISSN: 2620-4150.
- Nazir, Moch. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenada Media Group.
- Putri, Nabila Athaya. 2021. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Program Jaminan

Kehilangan Pekerjaan Di Kota Administrasi Jakarta Barat, Provinsi Dki Jakarta.

- Sari, Permala. 2020. Strategi Komunikasi Humas Bpjs Ketenagakerjaan Rengat dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Jurnal Penelitian Mahasiswa FISIPOL Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Silitonga, Chintiya Oktaviani, Solechan, Muhamad Azhar. 2021. Prospek Pemberian Jaminan Kehilangan Pekerjaan Guna Memberikan Perlindungan Hak Pekerja dalam Sistem Hukum Ketenagakerjaan. Administrative Law & Governance Journal. Volume 5 Issue 1, March 2022 ISSN.2621–2781 Online.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfa
- Supeno, Regina, Desie M.D., Warouw Herry Mulyono. 2016. Peran Komunikasi Bpjs Kepada Pelaku Usaha Tentang Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Studi Pada Pelaku Usaha Di Wilayah Kelurahan Mapanget). e-journal "Acta Diurna" Volume V. No.2. Tahun 2016.
- Suryanto. 2013. Membangun Citra Dengan Metode Public Relations. Bandung: CV Arfino Raya, h. 69.
- Wijayanti dalam Asri. 2014. Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi. Jakarta. Penerbit Sinar Grafika. Hal. 122.
- Wiryadi, Kania Jennifer, Bayu Novendra. 2021. Jaminan Kehilangan Pekerjaan Dampak Pandemi Covid-19: Pengaturan, Manfaat, dan Perbandingannya dengan Negara Lain. Negara Hukum: Vol. 12, No. 1, Juni 2021.
- Yasir, M. Si. 2011. Buku Ajar Teori Komunikasi . Pekanbaru : Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.