

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI**

#### **2.1. Sejarah Perusahaan**

Skema sosial perlindungan yang memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat di Indonesia menjadi fondasi penting dalam menjaga stabilitas ekonomi masyarakat. Dalam konteks negara berkembang, sistem ini bertumpu pada pendanaan dari peserta dengan cakupan saat ini yang masih terbatas pada masyarakat pekerja formal. Sejarah perkembangan PT Jamsostek dimulai dari landasan hukum UU No. 33/1947 dan UU No. 2/1951 yang terfokus pada kecelakaan kerja. Kemajuan signifikan terjadi seiring waktu dalam regulasi, perlindungan, serta pengelolaan sistem jaminan sosial. Pada 1977, Peraturan Pemerintah No. 33/1977 tentang asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK) menjadi titik balik wajib bagi pemberi kerja untuk terlibat dalam program ASTEK.

Perjalanan berlanjut dengan UU No. 3 tahun 1992 yang mengatur Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Pada tahun 1995, pendirian PT Jamsostek sebagai lembaga penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja menjadi langkah berikutnya. Lebih lanjut, UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menegaskan tanggung jawab Negara dalam mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh warga. Tahun 2011 menjadi tonggak penting dengan diterapkannya UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. PT Jamsostek tetap mempertahankan perannya dalam menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja, meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian, dan Jaminan Pensiun yang dimulai pada tahun 2015. Sejak 2014, program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dialihkan ke PT ASKES.

Penerapan BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2014, yang secara penuh beroperasi pada 1 Januari 2015, memberikan jaminan atas Kecelakaan Kerja, Hari Tua, Pensiun, dan Kematian bagi pesertanya. Sasarannya adalah memberikan rasa aman kepada pekerja agar dapat lebih fokus dalam produktivitas. Melalui evolusi ini, diharapkan akses jaminan sosial dapat meluas, menjamurnya perlindungan ekonomi yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Berikut adalah gambar Simbol Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan:



**Gambar 2.1 Logo Orisinal BPJS Ketenagakerjaan**

Sumber: *Website BPJS Ketenagakerjaan*

Logo BPJS Ketenagakerjaan dirancang dengan empat warna yang berbeda yaitu hijau, putih, kuning, dan biru. Setiap warna yang terdapat pada logo tersebut mengandung nilai serta memiliki makna filosofis, yakni:

**Tabel 2.2 Makna Filosofis Logo BPJS Ketenagakerjaan**

<b>Warna</b>	<b>Makna Filosofis</b>
Hijau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merepresentasikan keadaan sejahtera.</li> <li>- Bisa mencerminkan prinsip-prinsip pertumbuhan, keselarasan, kesegaran, stabilitas, dan keamanan.</li> </ul>
Putih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merepresentasikan kesatuan dan keutuhan.</li> <li>- Bisa mencerminkan kebersihan, kemurnian, dan kesempurnaan sebagai simbol.</li> </ul>
Kuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merepresentasikan sikap optimis.</li> <li>- Bisa mencerminkan sikap optimisme, pencerahan, kebahagiaan, dan memberikan optimisme tentang masa yang akan datang yang lebih baik.</li> </ul>
Biru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merepresentasikan kelangsungan atau keberlanjutan.</li> <li>- Bisa mencerminkan keyakinan, loyalitas, kebijaksanaan, kepercayaan pada diri sendiri, dan ketahanan dalam jangka panjang.</li> </ul>

Sumber: *Website BPJS Ketenagakerjaan*

Selain variasi warna, perbedaan lain pada logo BPJS Ketenagakerjaan adalah desain huruf "J" yang membagi lingkaran dan perlahan-lahan bertambah besar dari bawah ke atas. Hal ini menunjukkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan untuk terus maju dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada pekerjanya. Huruf "J" melampaui diameter lingkaran, melambangkan pencapaian puncak Indonesia dalam melindungi kesejahteraan seluruh pekerja secara universal. Sebelum dibentuknya BPJS Ketenagakerjaan, Indonesia telah memiliki beberapa program perlindungan bagi pekerja. Salah satu program pertama yang diperkenalkan adalah Asuransi Kecelakaan Kerja (AKK) pada tahun 1952. Tujuan utama AKK adalah untuk memberikan perlindungan kepada pekerja yang mengalami kecelakaan saat bekerja. Kemudian, pada tahun 1977, pemerintah memperkenalkan Program yang dikenal sebagai Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek). Program ini melindungi pekerja dan keluarganya dari risiko kecelakaan kerja, kematian, cacat, dan hari tua.

Seiring berjalannya waktu, program Jamsostek terus berkembang dan menambahkan beberapa manfaat baru. Pada tahun 2004, program Jamsostek mulai menyediakan jaminan kesehatan bagi pekerja. Hal ini memungkinkan pekerja yang terdaftar di program tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan saat mereka sakit atau membutuhkan perawatan medis. Namun, sistem tersebut masih terbagi-bagi dan belum terintegrasi dengan baik. Pada tahun 2011, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang menggabungkan berbagai program jaminan sosial menjadi dua lembaga terpisah, yaitu BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. Langkah ini diambil untuk memudahkan penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia dan meningkatkan pelayanannya. BPJS Ketenagakerjaan khusus bertanggung jawab atas perlindungan terhadap kecelakaan kerja, kematian, cacat, hari tua, dan kesehatan para pekerja.

Ketika didirikan, BPJS Ketenagakerjaan memiliki misi yang jelas, yaitu memberikan perlindungan yang lebih baik kepada pekerja di Indonesia. Mereka ingin memastikan bahwa setiap pekerja memiliki perlindungan saat menghadapi risiko-risiko tersebut. BPJS Ketenagakerjaan juga berusaha untuk meringankan beban finansial pekerja dan keluarga mereka saat menghadapi situasi yang sulit seperti kecelakaan atau penyakit serius. Setelah berdiri, BPJS Ketenagakerjaan

terus berupaya melakukan perubahan dan peningkatan dalam sistem dan layanannya. Mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pekerja di Indonesia dapat memperoleh perlindungan secara adil dan merata. Pemerintah Indonesia juga memberikan dukungan penuh kepada BPJS Ketenagakerjaan dalam mengembangkan program-program baru yang lebih baik.

Salah satu inisiatif penting yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan adalah pengembangan program Jaminan Pensiun. Program ini dirancang untuk membantu pekerja merencanakan masa pensiun mereka dengan lebih baik. Dengan adanya Jaminan Pensiun, diharapkan para pekerja dapat mempersiapkan masa pensiun mereka secara lebih matang dan memastikan keamanan finansial di hari tua nanti. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga terus berusaha meningkatkan layanan kesehatan yang mereka sediakan. Mereka bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk rumah sakit dan klinik, untuk memastikan bahwa pekerja mendapatkan akses layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau. Seiring berjalannya waktu, BPJS Ketenagakerjaan terus berkomitmen untuk memperluas cakupan perlindungan kepada masyarakat. Mereka ingin memastikan bahwa setiap pekerja di Indonesia mendapatkan perlindungan yang layak dan merasa aman saat bekerja. Melalui kerja keras dan upaya yang berkelanjutan, BPJS Ketenagakerjaan berharap dapat terus beradaptasi dengan perubahan zaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta pekerja di Indonesia. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya merupakan lembaga perlindungan bagi para pekerja, tetapi juga menjadi simbol komitmen pemerintah Indonesia dalam memberikan perlindungan sosial yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui peranannya yang penting, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat terus memajukan kesejahteraan pekerja di Indonesia.

Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya merupakan lembaga perlindungan bagi para pekerja, tetapi juga menjadi simbol komitmen pemerintah Indonesia dalam memberikan perlindungan sosial yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui peranannya yang penting, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat terus memajukan kesejahteraan pekerja di Indonesia.

### **2.1.1. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan**

Berikut adalah visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan:

#### **Visi BPJS Ketenagakerjaan**

Menjadi lembaga yang mengatur perlindungan sosial ketenagakerjaan yang unggul, inklusif, dan berkelanjutan guna meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarga di Indonesia, serta memberikan kontribusi positif bagi pembangunan nasional.

Visi ini mencerminkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan untuk menjadi lembaga yang terdepan dalam penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Mereka ingin memberikan perlindungan yang menyeluruh dan berkelanjutan kepada seluruh pekerja dan keluarga mereka, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Selain itu, visi ini menekankan pentingnya peran BPJS Ketenagakerjaan dalam pembangunan nasional, dengan tujuan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat.

#### **Misi BPJS Ketenagakerjaan**

1. Memberikan perlindungan yang efektif dan menyeluruh bagi pekerja di Indonesia, termasuk perlindungan terhadap kecelakaan kerja, kematian, cacat, serta akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.
2. Menyediakan layanan yang responsif dan mudah diakses bagi peserta program, baik melalui layanan langsung maupun platform digital, untuk memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan pelayanan yang cepat dan profesional.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki perlindungan sosial dan memberikan edukasi tentang manfaat serta prosedur bergabung dengan program jaminan sosial ketenagakerjaan.
4. Mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan profesional kepada para peserta.
5. Mengembangkan teknologi informasi dan sistem manajemen yang canggih guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan program, serta memastikan bahwa dana yang dikelola termanfaatkan dengan efektif untuk kepentingan peserta.

## 2.1.2. Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan

### 1. Iman

Para pekerja memiliki keyakinan dan kesetiaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta menjalankan tugas mereka dengan baik sebagai bentuk ibadah yang memberikan manfaat dan dampak positif bagi rekan kerja, keluarga, masyarakat, dan negara dengan sikap yang diinginkan:

- Iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan rahmat-Nya.
- Bekerja jujur sebagai bagian dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

### 2. Ekselen

Pegawai perusahaan berkomitmen untuk selalu bertindak secara profesional, kreatif, dan penuh dedikasi dalam usaha mencapai prestasi terbaik guna memberikan manfaat serta nilai tambah bagi organisasi dan lingkungan sekitar, sesuai dengan perilaku yang diharapkan:

- Selalu memberikan yang terbaik dalam bekerja
- Senantiasa meningkatkan kompetensi (pengetahuan, keterampilan, sikap
- Bekerja dengan cerdas, adaptif, kreatif, inovatif, dan pantang menyerah

### 3. Teladan

Pegawai BPJS Ketenagakerjaan senantiasa mengawali dengan menegakkan perilaku sesuai dengan norma, aturan etika, dan peraturan yang berlaku, dengan tujuan mengikuti perilaku yang diharapkan dan memberikan contoh yang diharapkan:

- Selalu membangun kepribadian yang positif
- Menjaga perilaku yang sesuai dengan standar, etika, dan peraturan yang berlaku.
- Memberikan contoh bagi lingkungan sekitar.

### 4. Harmoni

Pekerja di BPJS Ketenagakerjaan memiliki keterampilan dalam memfasilitasi kerjasama, mencapai kesepakatan, serta menekankan pencapaian kesuksesan secara bersama-sama dengan sikap yang diinginkan:

- Menerima perbedaan pendapat dan menghormati orang lain



- Menjalin komunikasi dan kolaborasi untuk mencapai sinergi dengan pemangku kepentingan eksternal dan internal.
- Mempertahankan harmoni antara kehidupan pribadi dan karier sambil meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan.

### **5. Integritas**

Karyawan kantor selalu mempertahankan kepercayaan, integritas, konsistensi antara perkataan dan tindakan, dapat diandalkan, Juga berkomitmen untuk mematuhi standar dan peraturan yang berlaku, sesuai dengan tindakan yang diharapkan dan norma yang berlaku:

- Hanya kata-kata dan tindakan.
- Selalu jujur, menepati janji, dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dengan percaya diri.
- Pegang teguh prinsip Anda dan hindari godaan untuk melakukan sesuatu yang tidak bermoral.

### **5. Kepedulian**

Pegawai BPJS menunjukkan perhatian terus-menerus terhadap peserta, lingkungan kerja, dan keseluruhan organisasi. Mereka merasa tanggung jawab dan sepenuh hati terlibat dalam mendorong kemajuan organisasi sesuai dengan tingkah laku yang diharapkan:

- Melayani dengan sepenuh hati.
- Pertimbangkan lingkungan kerja dan lingkungan setempat.
- Bersikap proaktif dan responsif dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada orang lain..

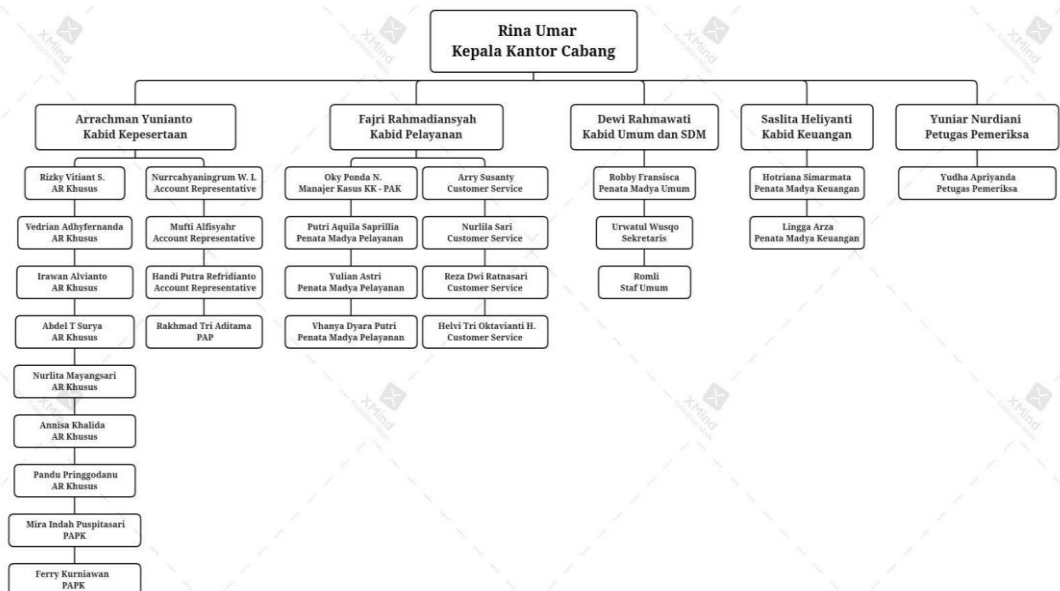
### **6. Antusias**

Pegawai BPJS Ketenagakerjaan selalu menjalani pekerjaan dengan antusiasme, keaktifan, dan semangat yang proaktif sesuai dengan perilaku yang diharapkan:

- Selalu melakukan pendekatan terhadap pekerjaan dengan semangat dan kegembiraan.
- Memiliki semangat belajar dan haus akan ilmu-ilmu baru serta terus meningkat. Dan
- Berani mengambil keputusan yang mengandung risiko sedang.

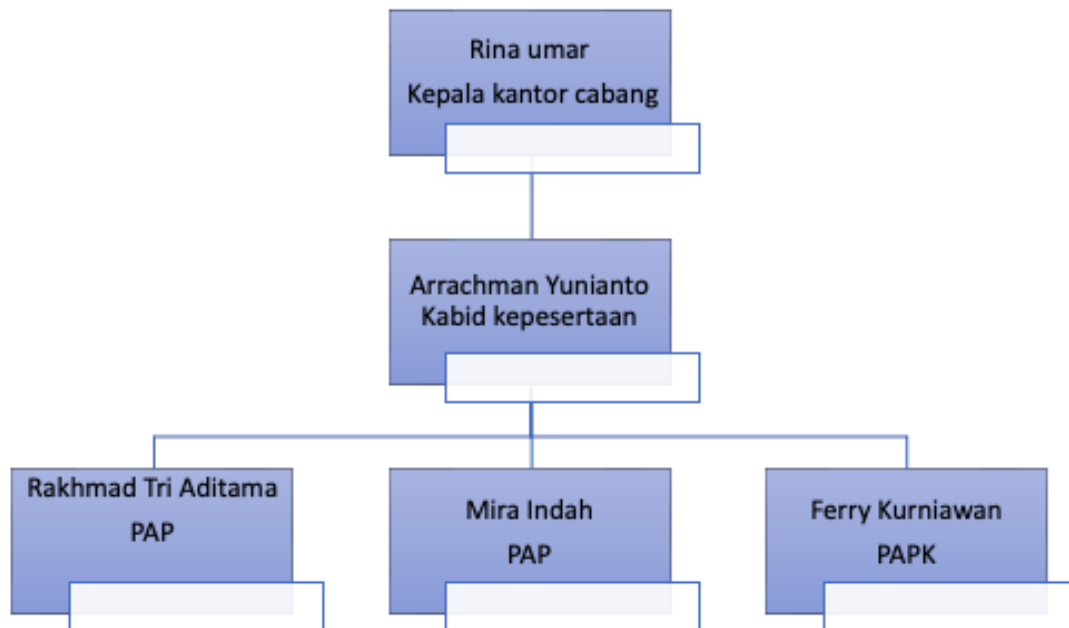
## 2.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Pernyataan ini mengacu pada enam unsur kunci yang terdiri dari elemen-elemen spesialisasi pekerjaan, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi serta formalisasi). Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas – tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok. BPJS Ketenagakerjaan memiliki struktur organisasi yang dapat menggambarkan hierarki serta departemen yang diisi oleh sumber daya manusia. Oleh karena itu, struktur organisasi ini dapat diuraikan sebagai berikut:



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi BPJS**  
Sumber: Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan





**Gambar 2.3 Struktur Organisasi Pada Divisi Praktikan**

Adapun penjelasan secara umum mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan, yaitu:

**1. Kepala Kantor Cabang**

Kepala kantor cabang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Memantau, mengevaluasi dan mengarahkan operasional cabang sesuai kebijakan dan arahan strategis yang ditetapkan oleh kantor wilayah.
- b. Membuat dan menjalankan tugas pengawasan serta pemeriksaan terhadap pemberi kerja.
- c. Menyiapkan dokumen laporan dan saran tindakan administratif seperti pemberitahuan resmi, penalti, atau usulan untuk menghentikan pelayanan kepada publik. Hal ini dilakukan dengan berkolaborasi bersama lembaga terkait guna memastikan tercapainya tujuan secara optimal di berbagai cabang dan area wilayah.
- d. Memberikan bantuan untuk memperhatikan kepatuhan dan peningkatan jumlah peserta dalam Program Jaminan Sosial sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku di suatu organisasi atau badan.

## 2. Kepala Bidang Kabid Kepesertaan

Sebagai Kepala Kabid Kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan, tanggung jawabnya sangat beragam. Termasuk pengelolaan tim yang menangani administrasi peserta, memastikan kepatuhan terhadap kepesertaan, dan kelancaran proses pelayanan. Kepala Kabid memantau dan mengelola data peserta, menjamin keakuratan data, serta memastikan adanya layanan yang responsif dan memadai kepada peserta. Selain itu, mereka berperan dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi peserta dalam program jaminan sosial. Dengan fokus pada manajemen tim, kepatuhan data, dan perencanaan strategis, Kepala Kabid memiliki peran penting dalam kesuksesan program jaminan sosial BPJS. Dalam Kepala Bidang Kabid Kepesertaan terbagi menjadi tiga bagian, antara lain sebagai berikut:

### a. *Account Representative Khusus (ARK)*

Tugas ini melibatkan strategi pengumpulan data potensial untuk memperluas basis peserta, mengimplementasikan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik peserta baru dan memotivasi peserta sebelumnya untuk kembali bergabung. Serta, melalui program CRM, memberikan dukungan penuh kepada peserta, menangani keluhan dengan kecepatan dan keakuratan, menjaga keteraturan administrasi, mempererat hubungan positif dengan peserta, dan secara keseluruhan, bertujuan meningkatkan jumlah peserta serta pencapaian iuran yang telah ditetapkan. Strategi ini menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan mendukung bagi peserta serta berperan dalam pertumbuhan program jaminan sosial secara keseluruhan.

### b. *Account Representative (AR)*

*Account Representative (AR)* di BPJS Ketenagakerjaan memegang peran penting dalam mengelola hubungan dengan peserta. Tugas utamanya adalah memastikan kepatuhan peserta terhadap program jaminan sosial. AR bertanggung jawab atas penanganan langsung terhadap kebutuhan peserta, memberikan informasi yang jelas terkait program, serta membantu dalam menyelesaikan masalah administratif. Mereka juga memantau kepatuhan dan membantu meningkatkan partisipasi peserta dalam program BPJS. Dengan memperhatikan kebutuhan peserta, AR berperan dalam menjaga kualitas layanan dan memastikan peserta mendapatkan manfaat penuh dari

program jaminan sosial.

c. Petugas Administrasi Peserta

Tugas petugas administrasi peserta BPJS meliputi beberapa hal penting. Mereka mengelola data peserta, mendaftarkan dan memperbarui informasi peserta, serta menjawab pertanyaan terkait program BPJS. Petugas administrasi juga bertanggung jawab atas pengelolaan klaim peserta, memverifikasi dokumen yang diperlukan, dan menjalankan proses klaim secara efisien. Mereka juga berperan dalam menyampaikan informasi kepada peserta terkait kebijakan dan manfaat program. Kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman mendalam tentang kebijakan BPJS, serta keterampilan administrasi yang solid menjadi inti dari tugas mereka dalam memastikan layanan yang baik kepada peserta BPJS.

d. Petugas Administrasi Peserta Khusus

Petugas administrasi peserta BPJS memiliki sejumlah tugas khusus. Mereka bertanggung jawab untuk mendaftarkan peserta baru, memperbarui data peserta yang ada, dan menjawab pertanyaan terkait layanan BPJS. Selain itu, mereka mengelola klaim peserta dengan memverifikasi dokumen yang dibutuhkan, mengawasi proses klaim, dan memastikan penyelesaiannya secara tepat waktu. Tugas lainnya mencakup memberikan informasi tentang manfaat program BPJS kepada peserta, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, serta mendukung kebutuhan administratif internal untuk menjaga kelancaran operasional BPJS demi memberikan layanan yang efektif kepada peserta.

### 3. Kepala Bidang Pelayanan

Sebagai Kepala Bidang Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan, tanggung jawabnya meliputi pengelolaan operasional pelayanan kepada peserta. Tugasnya mencakup perencanaan, pengembangan, dan implementasi program layanan yang responsif serta efektif. Kepala Bidang Pelayanan bertanggung jawab dalam memastikan kualitas layanan yang tinggi kepada peserta, menangani keluhan dengan cepat, mengelola tim pelayanan, serta melakukan evaluasi untuk perbaikan kontinu. Mereka juga berperan dalam menyusun kebijakan dan prosedur layanan yang mendukung, sehingga peserta mendapatkan pelayanan yang memadai serta memenuhi kebutuhan mereka dalam program jaminan sosial

BPJS. Dalam Kepala Bidang Pelayanan terbagi menjadi tiga bagian, antara lain sebagai berikut:

a. Manajer Khusus Kecelakaan Kerja dan PAK

Melakukan pelaksanaan serta tindak lanjut dalam penyelesaian insiden kecelakaan atau penyakit yang terkait dengan pekerjaan (KK-PAK) di area operasional cabang dan bekerja sama dengan mitra terkait dalam penanganan insiden KK-PAK guna memastikan agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat kembali ke pekerjaannya.

b. Penata Madya Pelayanan

Memeriksa dokumen dukungan untuk klaim program Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP), menetapkan nilai klaim, serta menjalankan prosedur klaim sesuai dengan kebijakan yang berlaku untuk menjamin pembayaran klaim kepada peserta dengan akurat dan tepat waktu. Menyusun ulang dokumen, mengevaluasi biaya, menentukan jumlah penagihan yang sesuai dengan persyaratan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM), dan mengelola proses penagihan untuk memastikan bahwa kewajiban penagihan kepada peserta tepat, akurat, dan dilakukan dengan tepat waktu.

c. *Customer Service*

Memberikan layanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai dengan kebutuhan yang mereka miliki, seperti layanan terkait keanggotaan, pembayaran kontribusi, pengajuan klaim, permintaan informasi, dan hal-hal lain yang diperlukan. Mengelola keluhan peserta sesuai prosedur yang ada untuk memenuhi kebutuhan mereka secara tepat dan sesuai jadwal, dengan tujuan memastikan kepuasan pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### **4. Kepala Bidang Umum dan SDM**

Sebagai Kepala Bidang Umum dan SDM di BPJS Ketenagakerjaan, tanggung jawabnya sangat beragam. Tugasnya termasuk manajemen sumber daya manusia, pengembangan kebijakan SDM, dan pengelolaan aset organisasi. Kepala Bidang ini mengkoordinasikan aktivitas administrasi umum, mengelola fasilitas kantor, dan mengawasi operasi keselamatan dan keamanan. Mereka merencanakan, mengatur, serta melaksanakan kegiatan SDM seperti perekrutan, pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengembangan karyawan. Selain itu, mereka

bertanggung jawab dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta aman bagi semua karyawan di BPJS. Dalam Kepala Bidang Umum dan SDM terbagi menjadi lima bagian, antara lain sebagai berikut:

a. Penata Madya SDM

Menjalankan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), administrasi pegawai, serta program memberikan bimbingan kepada karyawan di kantor cabang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan dukungan yang terbaik untuk menjaga kelancaran operasional.

b. Penata Madya Umum

Menyusun koordinasi dalam penyediaan layanan umum, pengadaan barang/jasa sesuai kebutuhan, dan pemeliharaan aset, fasilitas, serta infrastruktur, serta menjalankan program komunikasi sesuai arahan, yang bertujuan untuk memberikan dukungan terbaik dalam menjaga kelancaran operasional.

c. Penata Madya Kearsipan

Menjalankan manajemen arsip dan pengembangan kearsipan yang mencakup pengaturan tata kelola arsip, penyusunan petunjuk arsip, manajemen dan penyimpanan arsip, konservasi, layanan, publikasi, evaluasi, serta pengawasan kearsipan. Mengelola hubungan komunikasi dan korespondensi antara unit kearsipan internal dan eksternal BPJS Ketenagakerjaan, serta berkoordinasi dalam pelaksanaan kegiatan kearsipan di semua bagian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta mengatur fasilitas dan infrastruktur untuk mendukung kelancaran pengelolaan arsip.

e. Staff Umum

Melakukan perawatan sarana dan prasarana perusahaan, mengurus penerimaan, penyimpanan, dan distribusi barang di gudang sesuai kebutuhan, serta mencatat/ memonitor sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menyediakan kendaraan dinas untuk memastikan seluruh fasilitas Kantor dirawat dengan baik dan dipelihara dengan baik, memastikan pemenuhan sarana dan prasarana yang mendukung agar operasional berjalan lancar.

f. **Sekretaris Unit Kerja Kacab**

Melakukan pengaturan administrasi terkait surat-menyurat, pertemuan internal/eksternal, manajemen administrasi karyawan, serta pengelolaan fasilitas dan infrastruktur kerja di kantor cabang untuk mendukung efisiensi kerja kepala kantor cabang dan unit-unit kerja.

**5. Kepala Bidang Keuangan**

Memantau serta mengatur kegiatan terkait pengelolaan keuangan di kantor cabang, bertujuan memberikan dukungan dalam aspek keuangan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional. Dalam Kepala Bidang Keuangan hanya terdiri dari satu bagian yakni Penata Madya. Penata Madya Keuangan memiliki peran penting dalam mengelola aspek keuangan sebuah perusahaan. Tugas utamanya meliputi penggabungan dan peninjauan proposal anggaran dari setiap divisi di kantor cabang. Selain itu, tanggung jawabnya juga mencakup kontrol terhadap penggunaan anggaran agar tetap sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dengan pemahaman yang mendalam akan regulasi perpajakan perusahaan, mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kewajiban perpajakan terpenuhi secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui upaya-upaya ini, tujuan utama Penata Madya Keuangan adalah untuk menciptakan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien sambil memastikan bahwa semua aspek terkait dengan perpajakan dijalankan dengan benar.

**6. Petugas Pemeriksa**

Membuat dan melaksanakan rencana pengawasan dan pemeriksaan setiap tahun di suatu bagian kerja, mengatur dan mengawasi pemeriksaan yang dilakukan di kantor dan lapangan agar atasannya dapat menyusun, mengevaluasi, dan meninjau laporan-laporan. Juga bertanggung jawab untuk menyiapkan langkah-langkah administratif seperti pemberitahuan resmi, penalti, dan saran penarikan layanan khusus dengan bekerja sama dengan lembaga terkait untuk melaksanakan tindakan dan proses pencabutan yang diperlukan guna mendukung pengawasan dan pemeriksaan program jaminan sosial ketenagakerjaan secara efisien.



### **2.3. Kegiatan Umum Perusahaan**

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) adalah sebuah lembaga di Indonesia yang bertugas mengelola program jaminan sosial bagi pekerja yang meliputi program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Ketenagakerjaan melakukan sejumlah kegiatan umum yang sangat penting untuk melindungi hak dan kesejahteraan pekerja di Indonesia. Terdapat 4 program yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, yaitu antara lain:

#### **1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)**

Definisi kecelakaan kerja meliputi insiden yang terjadi selama menjalankan tugas pekerjaan, termasuk kondisi penyakit yang timbul akibat aktivitas kerja (penyakit akibat kerja). Dari konsep ini dapat diuraikan bahwa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) secara luas mencakup perlindungan terhadap kecelakaan dan penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan sebagai berikut:

##### **a. Kecelakaan yang terjadi saat hubungan kerja**

Kecelakaan yang terjadi pada saat bekerja antara lain kecelakaan kerja dan kecelakaan di jalan raya pada saat karyawan dalam perjalanan menuju tempat kerja atau sekolah. Lingkup kecelakaan kerja terdiri atas:

- 1) Kecelakaan saat bekerja dapat mencakup berbagai situasi, mulai dari kecelakaan dalam perjalanan rutin menuju atau pulang dari tempat kerja hingga saat menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan yang diberikan oleh perusahaan, baik di lokasi kerja maupun di luar tempat kerja selama jam kerja resmi. Termasuk juga kecelakaan yang terjadi selama istirahat sesuai aturan yang berlaku. Kecelakaan yang terjadi dalam tugas di luar kota atau negara, baik saat dalam perjalanan atau saat menjalankan tugas di lokasi tujuan, dianggap kecelakaan kerja. Namun, kecelakaan di luar situasi tersebut hanya dianggap kecelakaan kerja jika terjadi saat individu tersebut berangkat dari atau pulang ke tempat tinggal sementara, kecuali jika terbukti terkait langsung dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, kecelakaan saat melakukan pekerjaan lembur juga diakui sebagai kecelakaan kerja dengan syarat memiliki bukti berupa surat perintah lembur.

- 2) Kecelakaan diluar jam kerja mencakup beberapa situasi, antara lain kecelakaan saat melakukan kegiatan olahraga yang diatur oleh perusahaan dengan syarat adanya surat tugas, kecelakaan yang terjadi saat mengikuti pendidikan yang merupakan bagian dari tugas perusahaan dengan persyaratan surat tugas sebagai bukti, kecelakaan di perkemahan yang terletak di lokasi kerja di luar jam kerja dan wilayah kerja yang membutuhkan surat tugas untuk klaim kecelakaan.
  - 3) Kasus kematian yang tiba-tiba dapat diklasifikasikan sebagai kecelakaan terkait pekerjaan, baik itu terjadi di lokasi kerja maupun saat perjalanan menuju atau dari tempat kerja, di mana pekerja tidak sempat menjalani perawatan inap atau jika menjalani perawatan inap, tetapi tidak melebihi periode 24 jam sejak waktu ditangani oleh dokter atau tenaga medis, lalu meninggal dunia secara langsung.
- b. Penyakit akibat hubungan kerja
- Penyakit yang muncul dari aktivitas pekerjaan dianggap sebagai bagian dari kecelakaan kerja dan dapat timbul secara tiba-tiba atau akibat proses yang berlangsung dalam jangka waktu tertentu. Menurut Pasal 1 dari Keputusan Presiden Nomor 22 Tahun 1993, penyakit yang berasal dari hubungan kerja adalah kondisi yang disebabkan oleh pekerjaan atau lingkungan kerja. Tanggung jawab terhadap penyakit yang disebabkan oleh pekerjaan yang diderita oleh pekerja menjadi kewajiban dari majikan. Kriteria untuk mengidentifikasi penyakit yang timbul dari hubungan kerja dijelaskan dalam Pasal 4 Keputusan Presiden Nomor 22 Tahun 1993.
- Tujuan dari jaminan kecelakaan kerja adalah untuk melindungi para pekerja beserta keluarganya dari risiko kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan mereka. Kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja ditanggung oleh pengusaha, yang besarnya bervariasi antara 0,24% hingga 1,74% tergantung pada kategori jenis usaha. Terdapat lima tingkatan premi yang telah ditetapkan berdasarkan jenis usaha, yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1993 yang terkait dengan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Pembagian ini didasarkan pada penilaian terhadap tingkat risiko kecelakaan kerja yang dapat terjadi di berbagai jenis usaha. Berikut adalah bentuk-bentuk dari jaminan kecelakaan kerja tersebut:

- i. Biaya Pengangkutan
  - Batas maksimum pengeluaran untuk penggunaan layanan transportasi darat/ sungai adalah Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah).
  - Batas maksimum biaya penggunaan layanan transportasi laut adalah Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah).
  - Plafon biaya penggunaan layanan transportasi udara adalah Rp400.000,00 (empat ratus ribu rupiah).
- ii. Biaya pemeliharaan, pemeriksaan, dan pengobatan. Segala biaya yang timbul apabila terjadi kecelakaan tidak melebihi Rp8.000.000,00 (Delapan Juta Rupiah).
- iii. Santunan Cacat Sementara (STMB) 100% x gaji bulanan 4 bulan pertama. Selanjutnya bulan keempat sebesar 75% x gaji bulanan, dan bulan berikutnya sebesar 50% x gaji bulanan.

## 2. **Jaminan Hari Tua (JHT)**

Usia tua merupakan tahapan dimana produktivitas kerja seseorang dianggap menurun dan harus digantikan oleh pekerja yang lebih muda, termasuk dalam situasi ketidakmampuan tetap atau total, dimana usia tua dianggap dimulai lebih awal. Pemberian Jaminan Hari Tua (JHT) adalah sebuah program perlindungan fundamental untuk para pekerja yang bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan dan mengurangi ketidakpastian terkait risiko sosial dan ekonomi. Program ini berfungsi sebagai jaminan pendapatan bagi pekerja risiko sosial dan keluarga mereka dan dibiayai melalui pinjaman yang terjangkau bagi pengusaha dan pekerja.

Jaminan Hari Tua (JHT) berperan sebagai program perlindungan bagi para pekerja dan keluarganya saat mereka pensiun dari pekerjaan setelah mencapai usia tua, termasuk mereka yang terdampak oleh pemutusan hubungan kerja (PHK). JHT pada dasarnya menjadi bagian integral dari sistem pensiun. Besarnya jaminan yang diterima ditetapkan berdasarkan kontribusi jaminan hari tua yang dibayarkan oleh pemberi kerja dan pekerja. Apabila seorang karyawan membayar jumlah premi asuransi pensiun yang terbatas, maka besarnya jaminan pensiun yang diterima juga akan terbatas, begitu pula sebaliknya.

Besarnya premi asuransi yang harus dibayarkan tiap bulannya ditetapkan berdasarkan gaji yang diterima oleh para pekerja. Semua biaya program ini

sepenuhnya ditanggung oleh pemberi kerja dan pekerja, di mana mayoritas kontribusi keuangan berasal dari pemberi kerja. Kontribusi atau premi untuk jaminan hari tua dihitung sebesar 5,7% dari total gaji, dengan 2% dipotong dari penghasilan pekerja dan 3,7% merupakan kontribusi dari pemberi kerja. Umumnya, karyawan mendaftarkan diri pada jaminan hari tua ketika mencapai usia 55 tahun. Namun, Anda mungkin berhak atas perlindungan ini jika Anda mengalami kecacatan yang menyebabkan Anda kehilangan pekerjaan. Apabila seorang pekerja meninggal dunia sebelum atau setelah mencapai umur 55 tahun tanpa menerima manfaat pensiun, maka manfaat pensiun tersebut dibayarkan secara tunai oleh janda, duda, atau anak. Pegawai yang masih bekerja setelah usia 55 tahun dapat menerima jaminan hari tua pada usia 55 tahun atau setelah pensiun.

Pegawai yang pensiun sebelum usia 55 tahun berhak mendapatkan Jaminan Hari Tua (JHT) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Memiliki jangka waktu keanggotaan dalam Jaminan Hari Tua (JHT) minimal selama 5 tahun.
- b. Sudah melewati masa tunggu selama enam bulan setelah pekerja tersebut berhenti bekerja.

Dalam pencairan manfaat, pekerja dapat memilih antara pembayaran secara reguler atau sekali bayar. Jika pekerja meninggalkan Indonesia untuk selamanya, jaminan hari tua akan dibayarkan dalam satu kali pembayaran.

Terdapat dua situasi yang dapat mengakibatkan kehilangan hak atas manfaat jaminan hari tua (JHT), yakni melalui dua peristiwa berikut:

- a. Berakhir karena suatu peristiwa
- b. Dibatalkan karena suatu keadaan

Berakhirnya hak jaminan terjadi apabila penerima manfaat menikah lagi, baik duda maupun janda, atau jika penerima jaminan meninggal dunia tanpa ada anak yang berhak atas manfaat jaminan hari tua. Hak atas jaminan hari tua (JHT) akan berakhir pada bulan setelah pernikahan. Hak untuk menerima jaminan hari tua dapat dicabut karena:

- Apabila saat mengajukan klaim jaminan tersebut ditemukan adanya tindakan pemalsuan, baik dalam dokumen-dokumen maupun identitas orang yang terlibat.
- Apabila penerima jaminan tersebut tanpa izin resmi dari Pemerintah

menjadi anggota militer atau bekerja di negara lain.

- Apabila penerima manfaat dari jaminan pekerja itu, yaitu janda atau duda, dinyatakan melakukan perbuatan melawan Pemerintah berdasarkan Keputusan dari Pejabat Pemerintah atau Lembaga yang berwenang.

### **3. Jaminan Kematian (JKM)**

Penerima manfaat program ini adalah keluarga pekerja yang meninggal saat menerima iuran jaminan sosial atau meninggal enam bulan setelah berhenti bekerja. Jaminan kematian yang dikenal dengan JKM dimaksudkan untuk memberikan nafkah kepada ahli waris pekerja peserta program Jamsostek yang tidak meninggal dunia akibat kecelakaan kerja.

Biaya asuransi untuk Jaminan Kematian ini diseluruhnya dibebankan kepada pengusaha. Besaran iuran ini sebesar 0,30% dari jumlah total gaji bulanan pekerja dan wajib dibayarkan secara berkala oleh pengusaha langsung kepada Badan Penyelenggara. Manfaat yang diterima dari program ini adalah jaminan kematian kepada ahli waris sesuai dengan ketentuan yang berlaku adalah:

- a. Biaya penguburan ditetapkan sebesar Rp. 1.000.000,00 (Rp 1 juta) dalam keadaan kematian biasa dan dalam keadaan kematian karena kecelakaan, penyakit akibat kerja, atau masalah hubungan kerja.
- b. Tawaran uang sebagai kompensasi ditetapkan sebesar Rp10. 5.000.000,00 (5 juta Rupiah).

Keluarga atau ahli waris dari pekerja memiliki hak untuk menerima santunan kematian serta dana untuk biaya penguburan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam program Jaminan Kematian (JKM) yaitu:

- 1) Pasangan yang sah secara resmi, baik suami maupun istri, menjadi tanggung jawab atau menjadi bagian dari tanggungan pekerja dan terdaftar di Badan Penyelenggara Jamsostek.
- 2) Anak biologis, anak angkat, atau anak tiri yang masih di bawah usia 21 tahun, belum menikah, belum bekerja, merupakan bagian dari tanggungan pekerja, tercatat di Badan Penyelenggara Jamsostek, dan jumlah maksimum anak yang dapat diasuransikan oleh Jamsostek adalah tiga orang.

Jika tidak ada penerima manfaat resmi yang terdaftar di lembaga penyedia asuransi kesejahteraan sosial (Jamsostek), dana bantuan kematian beserta biaya pemakaman dapat diberikan kepada beberapa anggota keluarga tertentu. Ini termasuk janda atau duda, anak, orang tua, cucu, kakek dan nenek, saudara kandung, dan mertua. Pihak yang berhak menerima bantuan kematian dan biaya pemakaman dapat mengajukan permohonan kepada lembaga penyelenggara Jamsostek dengan melampirkan bukti kartu kepesertaan dan surat keterangan yang menyatakan adanya kematian. Jika seorang pekerja tidak memiliki anak, santunan kematian dan biaya pemakaman akan diberikan secara langsung kepada pewaris yang telah ditentukan dalam surat wasiatnya. Jika tidak ada wasiat, biaya pemakaman dan santunan kematian akan ditanggung oleh pengusaha atau penyelenggara pemakaman. Bagi peserta pelatihan, pelajar, dan pekerja lepas yang tidak meninggal karena kecelakaan kerja, anggota keluarga yang masih hidup tidak memenuhi syarat untuk menerima tunjangan kematian. Santunan kematian (JKM) terdiri dari biaya pemakaman dan tunjangan uang.

Jika seorang pegawai meninggal dunia tanpa meninggalkan ahli waris, hanya biaya pemakaman yang akan ditanggung oleh pihak yang mengurus pemakaman. Karena jaminan hari tua diberikan kepada pekerja setelah usia 55 tahun, santunan kematian akan diberikan kepada ahli waris pekerja yang meninggal sebelum mencapai usia 55 tahun. Namun, jika seorang pekerja meninggal setelah mencapai usia pensiun (55 tahun), PT Jamsostek tidak memiliki kewajiban untuk membayarkan tunjangan kematian kepada ahli warisnya.

#### **4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK)**

Setiap pekerja yang jatuh sakit saat bekerja berhak mendapatkan penggantian biaya pengobatan, rehabilitasi, dan transportasi dari tempat kerja ke rumah sakit, serta dari rumah sakit atau tempat kerja kembali ke rumahnya. Selain itu, mereka juga berhak atas santunan jika tidak dapat bekerja sementara akibat sakit. Program jaminan pemeliharaan kesehatan memberikan pelayanan kepada pekerja dan keluarganya. Jamsostek akan memberikan perlindungan untuk maksimal tiga anak dari peserta atau pekerja. Hak yang diperoleh dari program jaminan pemeliharaan kesehatan (JPK) meliputi:



- Perawatan rawat jalan tingkat pertama.
- Perawatan Rawat Jalan Tingkat Lanjut.
- Rawat Inap.
- Tes kehamilan dan bantuan kelahiran
- Dukungan diagnostik.
- Layanan Darurat.

Standar paket pelayanan dalam program jaminan pemeliharaan kesehatan mencakup dua aspek utama, yaitu pelayanan khusus dan pelayanan gawat darurat. Dalam hal ini, program ini menonjolkan perbedaannya dengan program jaminan pemeliharaan kesehatan lainnya. Yang membedakan adalah bahwa program ini tidak memberikan santunan atau bantuan dalam bentuk uang tunai (*cash benefits*), melainkan fokus pada penyediaan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Dengan pendekatan ini, peserta program dapat mengakses layanan medis yang diperlukan tanpa perlu khawatir dengan aspek keuangan, sehingga memastikan aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan yang efektif. Dengan demikian, program jaminan pemeliharaan kesehatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pesertanya melalui penyediaan pelayanan yang holistik dan berkualitas.

Maksud dari upaya menjaga kesehatan adalah untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerja agar dapat bekerja dengan optimal. Ini merupakan bagian dari upaya pengembangan kesehatan yang melibatkan inisiatif kreatif. Pengusaha memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan bagi tenaga kerja, yang mencakup upaya meningkatkan kesadaran akan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), perawatan medis (*curatif*), dan proses pemulihan atau rehabilitasi.

Program ini menyediakan berbagai layanan mulai dari dokter umum dan dokter gigi, obat-obatan, hingga fasilitas diagnostik. Obat-obatan diberikan sesuai dengan kebutuhan medis individu. Program ini juga memberikan perhatian terhadap kesejahteraan ibu dan anak dengan menyediakan layanan imunisasi dasar seperti BCG, DPT, dan Polio. Selain itu, tersedia layanan keluarga berencana (KB) seperti IUD, vasektomi, tubektomi, serta suntikan KB. Pelayanan dari dokter spesialis juga tersedia dalam program ini. Untuk memahami program Jamsostek lebih lanjut, penting untuk mengetahui tujuan dan manfaat dari program tersebut yaitu:

a. Perlindungan

Asuransi sukarela, seperti asuransi komersial, tidak menjamin keikutsertaan setiap orang karena tidak semua orang bersedia atau mampu menyediakan dana untuk mengikuti program asuransi. Oleh karena itu, diperlukan sistem jaminan sosial yang diatur secara kolektif dan bersifat wajib. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian kepada pekerja dalam mengatasi risiko sosial dan ekonomi yang mungkin timbul.

b. Produksi

Perlindungan yang diberikan Jaminan Sosial kepada pekerja dan keluarganya memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada pekerjaan mereka. Pengusaha juga mendapat manfaat ketika karyawan lebih produktif dan fokus, sehingga menghasilkan output yang lebih tinggi.

c. Redistribusi Pendapatan

Dalam program jaminan sosial berbasis asuransi sosial, para pekerja ikut serta dengan memberikan kontribusi sejalan dengan pendapatan yang mereka peroleh. Mereka kemudian menerima manfaat jaminan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Dengan pelaksanaan yang efisien, sistem jaminan sosial memungkinkan pekerja dengan pendapatan lebih tinggi untuk memberikan bantuan kepada mereka yang berpenghasilan rendah.

d. Kemasyarakatan

Tujuan dari jaminan sosial adalah memberikan perlindungan kepada pekerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang tenteram serta mendukung dalam menjaga ketenangan di sektor industri. Hal ini juga dimaksudkan untuk mengurangi gesekan antara pekerja dan pemberi kerja, yang pada akhirnya dapat mencegah terjadinya ketegangan sosial.