

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di seluruh dunia. Jumlah penduduk yang cukup besar membuat pemerintah harus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat yaitu memberikan jaminan sosial untuk pekerja. Kesejahteraan pekerja adalah suatu pemenuhan kebutuhan yang bersifat jasmani dan rohani di dalam ataupun di luar hubungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerja sehingga menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan nyaman. (An Nisa & Hanung, 2021)

Untuk mewujudkannya pemerintah mendirikan sebuah badan khusus yang melindungi pekerja. Indonesia memiliki sebuah badan khusus yang bertujuan untuk melindungi pekerja yaitu BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang diselenggarakan untuk umum bertujuan untuk melindungi seluruh pekerja di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Ketenagakerjaan) dibentuk pada 1 Januari 2014. Pendirian BPJS Ketenagakerjaan didasari oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kemudian per tanggal 1 Juli 2015 BPJS Ketenagakerjaan resmi menyelenggarakan program jaminan sosial untuk pekerja. Adapun program

jaminan BPJS Ketenagakerjaan tersebut seperti Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Keselamatan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), dan Jaminan Kematian (JKM).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki beragam jenis program yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Beberapa program yang biasa di dengar ialah Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT). Di BPJS Ketenagakerjaan ada layanan dimana calon pesertanya dapat mendaftarkan dirinya secara mandiri atau kolektif. Layanan ini dikenal dengan BPJS Bukan Penerima Upah (BPU). Program yang disebutkan diatas masuk dalam program yang ditujukan bagi para BPU. Tidak seperti pekerja pada umumnya, BPU tidak menerima upah reguler dari pemberi kerja, maka iurannya tidak dihitung dari nominal tertentu dan ditetapkan berdasarkan besaran pendapatan individu.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JKK dan JKM besaran iuran yang harus dibayarkan yaitu; JKK = 1% dari penghasilan, paling sedikit Rp 10.000 dan paling tinggi adalah Rp 207.000. Untuk JKM dikenakan sebesar Rp. 6.800 per bulan. Sedangkan JHT = 2% dari penghasilan dengan minimal Rp 414.000 (diatur dalam PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT). Pembayaran dapat dipilih setiap 3 bulan, 6 bulan, sampai 1 tahun, pembayaran dapat dibayarkan melalui bank yang sudah bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Program ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia. Salah satu cabang BPJS Ketenagakerjaan terdapat di Palembang, Sumatera Selatan, dan berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pedagang di Pasar Padang Selasa. Pasar Padang Selasa merupakan salah satu pasar tradisional yang menjadi pusat kegiatan jual beli di Palembang. Pasar ini terletak di daerah Bukit Lama yang dilihat dari geografisnya berada di 4 persimpangan jalan. Pasar ini memiliki 94 kios dan kurang lebih 160 pedagang. Pedagang di pasar tersebut termasuk dalam kategori pekerja informal yang membutuhkan perlindungan ketenagakerjaan. Namun, masih banyak pedagang di Pasar Padang Selasa yang belum menyadari pentingnya program BPJS Ketenagakerjaan dan manfaat yang dapat mereka peroleh.

Menurut data BPJS Ketenagakerjaan tercatat memiliki 30,66 juta peserta aktif hingga kuartal IV-2021. Jumlah ini naik 2,27% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya dengan jumlah 29,98 juta peserta. Meski jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan meningkat, jumlah totalnya masih cukup jauh dari target yang ditetapkan. Target jumlah peserta aktif pada tahun 2021 tercatat sebesar 33,67 juta peserta. Dengan demikian, realisasi kepesertaan aktif dua tahun lalu masih kurang sekitar 3,01 juta orang dari target. Sementara kenaikan angka pekerja pertahun berdasarkan data statistik lebih kurang sebanyak 2 juta orang.

Peran besar strategis BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang diantaranya bagaimana untuk meluaskan cakupan kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan dengan membangun dana jaminan dari peserta.

Komunikasi pada dasarnya banyak prosesnya seperti menggunakan komunikasi verbal, non verbal, komunikasi persuasif, dan lain sebagainya. Komunikasi persuasif menurut Rahmat (2018) komunikasi bisa dikatakan efektif jika dapat mempengaruhi sikap seseorang. Komunikasi persuasif merupakan kegiatan penyampaian pesan kepada orang lain dengan cara membujuk dan bertujuan untuk merubah sikap maupun pikiran seseorang sehingga bertindak sesuai dengan diharapkan komunikator. Berkomunikasi dengan efektif menandakan bahwa antara komunikator dan komunikan dapat menciptakan pemahaman yang sama.

Komunikasi persuasif menjadi penting dalam memberikan pemahaman kepada pedagang tentang program BPJS Ketenagakerjaan serta manfaatnya bagi kehidupan mereka. Penyampaian pesan menggunakan komunikasi persuasif harus disampaikan dengan halus, dan tidak memaksa atau otoriter. Dalam hal ini lembaga penyedia jasa perlindungan tenaga kerja seperti BPJS Ketenagakerjaan dituntut mampu melakukan pendekatan persuasif dengan halus agar menciptakan rasa saling percaya, terbuka, bertanggung jawab, menghormati dan menghargai (Nurhayani, 2016).

Penyampaian pesan dalam komunikasi persuasif berbeda, seperti yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dalam sosialisasi program jaminan sosialnya. Terkhusus BPU (Bukan Penerima Upah) yang tidak menerima upah/gaji dari atasan, melainkan berpenghasilan sendiri seperti, wirausaha, ojek online, petani, sopir angkot, dan pedagang, dan lain-lain. Penyampaian informasi sudah banyak dilakukan salah satunya dengan sosialisasi

mulai dari sosialisasi dengan media spanduk, brosur, iklan di televisi.

Terkait dengan permasalahan diatas, sosialisasi yang bertujuan untuk mempersuasi masyarakat terutama pekerja sektor informal atau BPU agar mengetahui manfaat yang di dapat ketika menjadi peserta program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. Untuk itu sosialisasi di harapkan dapat berupaya menyadarkan pekerja sektor informal khususnya pedagang di pasar Padang Selasa betapa pentingnya mengikuti program jaminan sosial dari BPJS Ketenagakerjaan, sekaligus memberikan contoh kasus yang sudah ada untuk lebih memahami keadaan di lapangan yang sebenarnya. Komunikasi persuasif di perlukan dalam menjalankan sosialisasi program jaminan sosial ini. Untuk itu berdasarkan masalah diatas perlu ditelaah dan diteliti secara mendalam. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “Komunikasi Persuasif Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang Bagi Pedagang Di Pasar Padang Selasa.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Tim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang belum maksimal dalam menyampaikan informasi tentang programnya.
2. Komunikasi yang digunakan tim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang belum maksimal untuk mempersuasi pedagang di Pasar Padang Selasa dalam pemahaman tentang program dan manfaatnya.
3. Pedagang Pasar Padang Selasa kurang merespon program dan manfaatnya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana Komunikasi Persuasif Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang Bagi Pedagang di Pasar Padang Selasa.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui komunikasi persuasi program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang bagi pedagang di pasar padang selasa.
2. Untuk mengetahui apa saja yang sudah dilakukan Tim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang untuk menyampaikan informasi tentang programnya.
3. Untuk mengetahui Bagaimana komunikasi yang digunakan Tim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang untuk mempersuasi pedagang di Pasar Padang Selasa dalam pemahaman tentang program BPJS Ketenagakerjaan dan manfaatnya.
4. Untuk mengetahui Bagaimana respon pedagang Pasar Padang Selasa tentang program BPJS Ketenagakerjaan dan manfaatnya. Tertarikah untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bahwasannya komunikasi persuasi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang dapat menarik simpati dan

meningkatkan partisipasi pedagang di pasar padang selasa untuk memilih dan bergabung di program jaminan sosial sebagai asuransi bagi pekerja sektor informal atau BPU (Bukan Penerima Upah).

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam mengenalkan program jaminan sosialnya dan menarik minat untuk berpartisipasi pada program jaminan tersebut.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini berlokasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini dilakukan untuk melihat komunikasi persuasif program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang bagi pedagang di pasar padang selasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada tim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang serta beberapa pedagang di pasar padang selasa. Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer melalui wawancara dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang memberikan informasi tentang sosialisasi yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang



Universitas Bina  
Darma