https://journalversa.com/s/index.php/jimb
Tanggal Upload : 01 Oktober 2026

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

PERAN DAN UPAYA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPESERTAAN BPU DI BPJS KETENAGAKERJAAN MANADO

Valencia Elysa Tamboto[1)], Robby T. Mamusung[2)], Cindy S. Lumingkewas[3)]
[1),2),3)]Politeknik Negeri Manado
Email: valencia05tamboto@gmail.com[1)], mamusungrobby@gmail.com[2)], cindylumngkewas@gmail.com[3)]

Abstract: *Employment social security is a right of every citizen, administered by BPJS Ketenagakerjaan (the Employment Social Security Agency) pursuant to Law Number 24 of 2011. A key segment of focus is Non-Wage-Receiving (BPU) workers—or informal sector workers such as street vendors, farmers, fishermen, online motorcycle taxi drivers, and MSME operators—who must register independently. Despite the vast number of BPU workers, participation rates remain low due to limited public literacy, restricted access to information, and the economic circumstances of prospective participants. In this context, BPJS Ketenagakerjaan Manado employees play a crucial role as communicators, educators, and facilitators in reaching BPU workers. This study aims to describe the employees' roles, their outreach and educational efforts, the approaches used to reach BPU workers with limited information access, and the obstacles they encounter. A descriptive qualitative approach was employed. Primary data were collected through semi-structured in-depth interviews (using purposive sampling), non-participatory observation, and document analysis involving four BPJS Ketenagakerjaan Manado employees directly engaged in the BPU participation expansion program. Data analysis utilized the Miles and Huberman interactive model—comprising data reduction, data display, and conclusion drawing/verification—while ensuring data validity through credibility, transferability, dependability, and confirmability. The findings indicate that employees perform integrated roles as communicators, educators, facilitators, and liaisons; outreach and education are conducted continuously via various media and cross-sector collaborations; approaches toward informal workers are adaptive and multifaceted; and the obstacles faced are multidimensional, encompassing economic conditions, low literacy, diverse worker characteristics, and geographical reach limitations. These findings are expected to serve as valuable input for BPJS Ketenagakerjaan Manado in formulating more optimal strategies for outreach, education, and engagement with BPU workers.*

Keywords**: *Peran, Upaya Kepesertaan, Bukan Penerima Upah (BPU), BPJS Ketenagakerjaan.***

Abstrak: Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan hak setiap warga negara yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Salah satu segmen kepesertaan yang menjadi perhatian adalah pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) atau pekerja informal, seperti pedagang, petani, nelayan, ojek online, dan pelaku UMKM yang harus mendaftarkan diri secara mandiri. Meskipun

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

jumlah pekerja BPU sangat besar, tingkat kepesertaannya masih rendah akibat rendahnya literasi masyarakat, keterbatasan akses informasi, serta kondisi ekonomi calon peserta. Dalam kondisi tersebut, karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado berperan penting sebagai komunikator, edukator, dan fasilitator dalam menjangkau pekerja BPU. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peran karyawan, upaya sosialisasi dan edukasi, pendekatan dalam menjangkau pekerja BPU dengan keterbatasan akses informasi, serta kendala yang dihadapi karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan teknik purposive sampling, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap empat informan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado yang terlibat langsung dalam program perluasan kepesertaan BPU. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan pemeriksaan keabsahan data melalui kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan menjalankan perannya secara terpadu sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung; upaya sosialisasi dan edukasi dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai media dan kerja sama lintas pihak; pendekatan terhadap pekerja informal dilakukan secara adaptif dan kombinatif; serta kendala yang dihadapi bersifat multidimensional, mencakup kondisi ekonomi, rendahnya literasi, keberagaman karakteristik pekerja, dan keterbatasan jangkauan geografis. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam menyusun strategi sosialisasi, edukasi, dan pendekatan kepada pekerja BPU secara lebih optimal.

Kata Kunci: Peran, Upaya Kepesertaan, Bukan Penerima Upah (BPU), BPJS Ketenagakerjaan.

PENDAHULUAN

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan instrumen penting untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja di Indonesia sebagaimana diamanatkan Pasal 28H ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2) UUD 1945. Sebagai pelaksanaannya, pemerintah membentuk BPJS Ketenagakerjaan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, yang menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) bagi pekerja formal maupun informal.

Salah satu kelompok yang menjadi perhatian adalah pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), yaitu pekerja mandiri seperti pedagang, petani, nelayan, ojek online, pekerja lepas, dan pelaku UMKM yang harus mendaftarkan diri sendiri karena tidak didaftarkan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

oleh pemberi kerja. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2023, lebih dari separuh angkatan kerja Indonesia bekerja pada sektor informal, sehingga kelompok BPU memiliki potensi kepesertaan yang sangat besar. Namun demikian, tingkat kepesertaan BPU—termasuk di Kota Manado—masih jauh tertinggal dibandingkan jumlah pekerja informal yang ada.

Rendahnya kepesertaan BPU dipengaruhi oleh beberapa faktor: rendahnya literasi masyarakat mengenai manfaat program, keterbatasan akses informasi yang belum menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara merata, kondisi ekonomi calon peserta yang belum stabil, serta anggapan bahwa BPJS Ketenagakerjaan hanya diperuntukkan bagi pekerja formal. Dalam kondisi tersebut, karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung antara BPJS Ketenagakerjaan dengan pemerintah daerah, komunitas pekerja, dan pelaku UMKM. Untuk menjalankan peran tersebut, karyawan melakukan sosialisasi, edukasi, pelayanan jemput bola, kunjungan ke komunitas pekerja informal, kerja sama dengan pemerintah daerah, serta pemanfaatan media sosial dan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI). Namun demikian, karyawan juga menghadapi berbagai tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan ekonomi calon peserta, karakteristik pekerja informal yang beragam, dan kondisi geografis yang memengaruhi jangkauan pelayanan.

Fenomena tersebut menunjukkan kesenjangan (das sein) antara rendahnya tingkat kepesertaan BPU dengan kondisi yang diharapkan (das sollen), yaitu seluruh pekerja Indonesia memperoleh perlindungan jaminan sosial sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Penelitian terdahulu mengenai BPJS Ketenagakerjaan sebagian besar membahas implementasi kebijakan, efektivitas program, dan strategi organisasi, sementara penelitian yang secara khusus mengkaji peran dan upaya karyawan sebagai pelaksana langsung di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado masih relatif terbatas. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Peran dan Upaya Karyawan dalam Meningkatkan Kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan Manado."

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Penelitian ini berfokus pada peran dan upaya karyawan untuk meningkatkan kepesertaan BPU, dengan sub fokus: (1) peran karyawan; (2) upaya sosialisasi dan edukasi; (3) pendekatan menjangkau pekerja informal dengan keterbatasan akses informasi; serta (4) kendala yang dihadapi karyawan. Berdasarkan sub fokus tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana peran karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam meningkatkan kepesertaan BPU; apa saja upaya yang dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi; bagaimana karyawan menjangkau pekerja informal dengan keterbatasan akses informasi; dan apa saja kendala yang dihadapi karyawan dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Sejalan dengan rumusan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran, upaya, pendekatan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian administrasi publik mengenai sumber daya manusia dalam pelayanan publik dan jaminan sosial ketenagakerjaan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam menyusun strategi sosialisasi, edukasi, dan pendekatan kepada pekerja BPU, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini dibatasi hanya pada perspektif karyawan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program kepesertaan BPU, dan tidak mengkaji dari perspektif peserta, calon peserta, maupun pemangku kepentingan eksternal lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan Teori Peran sebagai landasan utama. Menurut Soekanto (2012), peran merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan (status); seseorang menjalankan perannya apabila melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kedudukannya, yang dapat dilihat dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, hak dan kewajiban dalam organisasi, interaksi dengan pihak lain, serta kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, keempat aspek tersebut tercermin dalam pelaksanaan peran karyawan sebagai komunikator, edukator, dan fasilitator.

Penelitian ini juga menggunakan konsep Street-Level Bureaucracy dari Lipsky (1980), yang menjelaskan bahwa petugas pelaksana kebijakan publik berinteraksi

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

langsung dan intensif dengan masyarakat penerima layanan serta memiliki diskresi dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari, termasuk bekerja dengan keterbatasan sumber daya namun tetap dituntut memenuhi target. Konsep ini digunakan untuk menganalisis bagaimana karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado menerjemahkan kebijakan perluasan kepesertaan BPU melalui strategi dan penyesuaian di lapangan.

Selain itu, penelitian ini merujuk pada Konsep Upaya (KBBI)—segala usaha untuk mencapai tujuan tertentu—yang dalam konteks ini meliputi sosialisasi, edukasi, pelayanan jemput bola, kerja sama dengan berbagai pihak, dan pemanfaatan media komunikasi; Konsep Komunikasi Lasswell (1948) yang menguraikan lima unsur komunikasi (komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek) serta konsep komunikasi persuasif untuk memahami bagaimana karyawan meyakinkan pekerja informal; Teori Pelayanan Publik (Sinambela, 2016) yang menekankan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan transparan; konsep Jaminan Sosial Ketenagakerjaan berdasarkan UU No. 40/2004 dan UU No. 24/2011; serta karakteristik Pekerja Bukan Penerima Upah, yaitu bekerja mandiri, tidak memiliki hubungan kerja dengan pemberi kerja, pendapatan tidak tetap, dan memiliki kerentanan tinggi terhadap risiko kerja.

2. Hasil Penelitian Relevan

Kajian terhadap sepuluh penelitian terdahulu menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam memperluas kepesertaan program jaminan sosial bagi pekerja informal atau BPU. Hardiyansyah dan Mulyana (2021) menemukan bahwa strategi sosialisasi, edukasi, dan kerja sama dengan komunitas mampu meningkatkan kepesertaan BPU meski masih terkendala rendahnya kesadaran masyarakat. Sari dan Kurniawan (2021) menunjukkan bahwa implementasi program dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi, dan peran petugas lapangan. Pratama dan Widodo (2022) menemukan bahwa pengetahuan, pendapatan, dan intensitas sosialisasi menjadi faktor utama keikutsertaan pekerja mandiri. Mia Arista dkk. (2024) menunjukkan efektivitas strategi pemasaran dan komunikasi pemasaran dalam meningkatkan dan mempertahankan kepesertaan BPU, sementara Ririn Indriani dkk. (2024) secara kuantitatif membuktikan pengaruh signifikan pendidikan, pengetahuan, pendapatan, dan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

tanggungan keluarga terhadap partisipasi pekerja informal perempuan. Rina Agustin, Indra Aditya, dan Rachmat Ramdani (2025) menemukan bahwa digitalisasi layanan (JMO dan Lapak Asik), sosialisasi, edukasi, dan kemitraan dengan Agen PERISAI, Kantor Pos, dan Disdukcapil digunakan untuk meningkatkan kepesertaan, dengan kendala utama berupa rendahnya literasi digital. Silvia N. Rajagukguk (2025) menemukan bahwa partisipasi pekerja informal masih rendah karena kurangnya pemahaman, birokrasi, dan penghasilan tidak stabil, sedangkan Hanif Afif Naufal dkk. (2025) membuktikan bahwa sosialisasi partisipatif efektif meningkatkan kesadaran nelayan terhadap perlindungan sosial.

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menunjukkan bahwa strategi yang paling banyak digunakan meliputi sosialisasi langsung, edukasi manfaat program, digitalisasi layanan, strategi pemasaran, dan kerja sama lintas pihak, dengan kendala utama berupa rendahnya literasi dan kesadaran masyarakat, keterbatasan pendapatan, kurangnya kepercayaan, birokrasi yang dianggap rumit, serta belum optimalnya jangkauan sosialisasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya melihat permasalahan dari perspektif organisasi secara umum atau dari perspektif masyarakat sebagai peserta, penelitian ini secara khusus menggali bagaimana karyawan sebagai pelaksana kebijakan menjalankan perannya sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan pelaksana pelayanan, sekaligus mengungkap kendala yang dihadapi karyawan selama proses sosialisasi, edukasi, dan pelayanan kepada calon peserta BPU.

3. Kerangka Berpikir

Penelitian ini dirancang dengan alur pikir sistematis yang dimulai dari identifikasi fenomena atau masalah—rendahnya tingkat kepesertaan BPU, banyaknya pekerja informal yang belum memperoleh jaminan sosial, rendahnya kesadaran masyarakat, serta keterbatasan akses informasi, kondisi ekonomi, dan jangkauan sosialisasi—dilanjutkan dengan perumusan masalah, landasan teori, metodologi penelitian (pendekatan kualitatif deskriptif di BPJS Ketenagakerjaan Manado dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap lima informan), hingga analisis

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

data dan uji keabsahan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta pemeriksaan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Manado yang beralamat di Jl. 17 Agustus, Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado, selama enam bulan pada Februari–Juli 2026. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit pelaksana langsung yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan, termasuk perluasan kepesertaan bagi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), dengan karyawan yang secara langsung melakukan sosialisasi, edukasi, akuisisi peserta, dan kerja sama dengan berbagai pihak.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif (Creswell, 2014; Sugiyono, 2019) untuk memahami secara mendalam fenomena peran dan upaya BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam meningkatkan kepesertaan BPU dari perspektif karyawan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam kegiatan perluasan kepesertaan BPU, mencakup data mengenai tugas dan peran karyawan sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan pelaksana pelayanan; bentuk sosialisasi, metode edukasi, media, dan sasaran; strategi jemput bola dan pendekatan ke daerah sulit dijangkau; serta hambatan internal maupun eksternal dan solusi yang dilakukan. Data sekunder digunakan sebagai pendukung data primer.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) secara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang telah disiapkan, menggunakan teknik purposive sampling dan, apabila diperlukan, snowball sampling hingga tercapai kejenuhan data (data saturation). Informan penelitian terdiri atas tiga orang Account Representative Khusus (ARK) dan satu orang Petugas Administrasi Peserta Khusus (PAPK). Kedua, observasi nonpartisipatif, yaitu pengamatan langsung tanpa keterlibatan aktif peneliti dalam kegiatan yang diamati. Ketiga, studi dokumentasi terhadap dokumen pendukung seperti brosur dan bahan sosialisasi lainnya untuk memperkuat dan memverifikasi data wawancara dan observasi.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Analisis data menggunakan Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman (1994), yang terdiri atas reduksi data (penyeleksian dan pemfokusan data sesuai fokus dan sub fokus penelitian), penyajian data (dalam bentuk teks naratif, tabel, matriks, dan bagan), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus dan simultan hingga tercapai kesimpulan yang kredibel. Keabsahan data diperiksa menggunakan empat kriteria Lincoln dan Guba (1985): kredibilitas (melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan penelitian, triangulasi sumber-teknik-waktu, member checking, dan diskusi teman sejawat), transferabilitas (melalui deskripsi kaya dan rinci/thick description mengenai konteks penelitian), dependabilitas (melalui audit trail atas seluruh proses penelitian), dan konfirmabilitas (melalui audit trail, diskusi berkala dengan dosen pembimbing, serta penelusuran kasus negatif/negative case analysis).

Gambaran Umum Perusahaan

BPJS Ketenagakerjaan bermula dari Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang berdiri tahun 1995 berdasarkan PP No. 36/1995 sebagai kelanjutan dari UU No. 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Melalui UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sejak 1 Januari 2014 PT Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik bernama BPJS Ketenagakerjaan, yang menyelenggarakan lima program: Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Visi BPJS Ketenagakerjaan adalah mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan, dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia, dengan misi melindungi dan melayani pekerja, memberikan rasa aman dan nyaman, serta berkontribusi dalam pembangunan perekonomian bangsa melalui tata kelola yang baik.

BPJS Ketenagakerjaan Manado didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri atas Kepala Cabang, Kepala Bidang Kepesertaan, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Operasional, Account Representative Khusus (ARK), Account Representative (AR), Petugas Administrasi Peserta Khusus (PAPK), Manajer Kasus, Penata Pelayanan, Customer Service, serta staf operasional, keuangan, dan pengawasan. Karyawan yang menangani segmen BPU—khususnya ARK dan PAPK—bertugas mengoordinasikan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

akuisisi peserta baru, memastikan keberlanjutan pembayaran iuran, serta memberikan pelayanan dan pembinaan kepada peserta dan mitra kerja. Operasional kantor didukung fasilitas pelayanan peserta serta peralatan dan teknologi seperti komputer, jaringan internet, aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), sistem database peserta, dan Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) yang mempermudah proses pendaftaran, pengelolaan data, dan penyampaian informasi kepada calon peserta BPU.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya pada metodologi penelitian mengenai informan, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi kepada karyawan atau informan BPJS Ketenagakerjaan Manado yang terlibat langsung untuk meningkatkan kepesertaan BPU. Penelitian ini menggunakan 4 (empat) informan yang terdiri dari karyawan bidang kepesertaan dengan 2 (dua) unit berbeda, pemilihan informan ini dilakukan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling dengan mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih benar-benar terlibat langsung dalam meningkatkan kepesertaan BPU.

Keempat informan tersebut dinilai telah mewakili dan mampu memberikan gambaran yang memadai mengenai peran dan upaya karyawan dalam meningkatkan kepesertaan BPU, dikarenakan jawaban yang diperoleh dari masing-masing informan secara substansi saling melengkapi dan menunjukkan pola atau kecenderungan jawaban yang relatif konsisten satu sama lain, sehingga data yang diperoleh dinilai telah mencapai tingkat kejenuhan (data saturation). Berikut daftar informan yang digunakan dalam penelitian ini serta kode informan yang digunakan untuk membantu peneliti mengelompokkan kutipan/hasil wawancara secara sistematis.

Tabel 1. Kode Informan

Kode	Unit	Jumlah
IU-01	Account Representative Khusus (ARK)	3 Orang
IU-02	Account Representative Khusus (ARK)	
IU-03	Account Representative Khusus (ARK)	

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kode	Unit	Jumlah
IP-01	Petugas Administrasi Peserta Khusus	1 Orang

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan data pada tabel di atas kode informan penelitian ini dibedakan menjadi 2, IU diartikan sebagai informan utama yang mengalami langsung situasi atau fenomena yang sedang diteliti sedangkan IP diartikan sebagai informan pendukung yang tidak mengalami secara penuh tetapi mengetahui situasi informan utama.

A. Temuan Penelitian

1. Peran Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Tabel 2. Hasil Wawancara Sub Fokus 1: Peran Karyawan

Kode	Peran Komunikator, Edukator, Fasilitator	Penghubung Pemda/Komunitas/UMKM	Kontribusi terhadap Kepesertaan
IU-01	Memberikan informasi dengan bahasa sederhana, menjelaskan manfaat dan iuran, serta membantu pendaftaran dan kendala peserta.	Membangun komunikasi dan kerja sama untuk menyampaikan informasi serta menjangkau pekerja yang belum terlindungi.	Meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperluas jangkauan informasi melalui kerja sama berbagai pihak.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kode	Peran Komunikator, Edukator, Fasilitator	Penghubung Pemda/Komunitas/UMKM	Kontribusi terhadap Kepesertaan
IU-02	Menjalankan komunikasi, edukasi, dan fasilitasi secara terintegrasi hingga peserta terdaftar dan aktif.	Berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan komunitas serta menampung kendala untuk ditindaklanjuti.	Meningkatkan pendaftaran pekerja informal serta membangun kepercayaan dan jaringan dengan pihak terkait.
IU-03	Melakukan akuisisi BPU melalui sosialisasi dan edukasi langsung pada komunitas pekerja informal.	Membangun kerja sama dengan pemerintah daerah untuk mendukung regulasi dan perluasan kepesertaan.	Memberikan perlindungan jaminan sosial kepada pekerja BPU yang tidak memiliki perlindungan dari pemberi kerja.
IP-01	Memberikan informasi dan edukasi mengenai program, manfaat, iuran, serta membantu proses pendaftaran dan kendala peserta.	Melakukan komunikasi dan koordinasi untuk menyampaikan informasi sekaligus menggali potensi pekerja yang belum menjadi peserta.	Meningkatkan pemahaman dan kemauan pekerja BPU untuk menjadi peserta serta membuka potensi kepesertaan lebih luas.

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dianalisa ditemukan bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado menjalankan peran dalam meningkatkan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

kepesertaan BPU secara terpadu. Peran tersebut tidak hanya berupa pelaksanaan tugas untuk memperoleh peserta baru, tetapi juga mencakup kegiatan komunikasi, edukasi, fasilitasi, serta membangun hubungan dan kerja sama dengan berbagai pihak.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan menjalankan peran sebagai komunikator dengan menyampaikan informasi mengenai program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat dan kelompok pekerja informal. Komunikasi dilakukan melalui sosialisasi langsung, pertemuan kelompok, kunjungan ke lokasi kerja, serta penggunaan media komunikasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Informasi yang disampaikan meliputi keberadaan program, manfaat kepesertaan, jenis program yang dapat diikuti pekerja BPU, serta prosedur pendaftaran. Karyawan juga menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan karakteristik kelompok pekerja agar pesan yang disampaikan dapat lebih mudah dipahami.

Selain berperan sebagai komunikator, karyawan juga menjalankan peran sebagai edukator. Edukasi dilakukan dengan memberikan pemahaman mengenai pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan, manfaat program, risiko kerja yang dapat terjadi, kewajiban pembayaran iuran, dan prosedur kepesertaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa edukasi dilakukan tidak hanya dengan memberikan informasi secara satu arah, tetapi juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya dan memperoleh penjelasan sesuai dengan kondisi pekerjaannya. Pendekatan tatap muka dinilai penting karena memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara karyawan dengan calon peserta.

Karyawan juga menjalankan peran sebagai fasilitator dalam membantu masyarakat memperoleh akses terhadap kepesertaan. Fasilitasi dilakukan melalui pemberian informasi mengenai cara pendaftaran, akses layanan, pembayaran iuran, serta pemanfaatan kanal kepesertaan yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, Agen PERISAI juga menjadi bagian dari perluasan fasilitasi karena berfungsi membantu proses sosialisasi, pendaftaran, dan pembayaran iuran bagi masyarakat yang sulit dijangkau secara langsung oleh petugas.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa karyawan juga berperan sebagai penghubung antara BPJS Ketenagakerjaan dengan pemerintah daerah, pemerintah

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

kelurahan, komunitas pekerja, dan kelompok masyarakat lainnya. Peran tersebut dilakukan dengan membangun komunikasi dan kerja sama untuk memperluas jangkauan informasi dan memperoleh akses kepada kelompok pekerja BPU. Karyawan tidak hanya menyampaikan informasi kepada pihak eksternal, tetapi juga menyerap berbagai kendala yang dihadapi masyarakat untuk menjadi bahan tindak lanjut dalam pelaksanaan kegiatan.

Hasil observasi dan dokumentasi memperkuat temuan tersebut. Peneliti menemukan adanya kegiatan sosialisasi antara ARK dengan pemerintah daerah di Kelurahan Tikala, Tuminting, dan Wanea. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepesertaan BPU dilakukan melalui keterlibatan pemerintah kelurahan sebagai pihak yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat. Selain itu, dalam kegiatan sosialisasi juga terdapat keterlibatan Agen PERISAI untuk membantu memperluas akses kepada calon peserta dan mendukung proses kepesertaan.

Berdasarkan temuan penelitian pada subfokus pertama diperoleh bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado menjalankan peran secara terpadu sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung dengan membangun jejaring kerja sama untuk memperluas jangkauan kepesertaan BPU.

2. Upaya yang Dilakukan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Tabel 3. Hasil Wawancara Sub Fokus 2: Upaya Sosialisasi dan Edukasi

Kode	Bentuk Sosialisasi dan Edukasi	Efektivitas dan Evaluasi
IU-01	Tatap muka, kunjungan komunitas/pekerja, koordinasi dengan pemerintah, WhatsApp, media sosial, brosur, dan bahan presentasi.	Cukup membantu, tetapi efektivitas berbeda tiap kelompok; evaluasi berdasarkan respons dan kendala peserta serta tindak lanjut.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kode	Bentuk Sosialisasi dan Edukasi	Efektivitas dan Evaluasi
IU-02	Kunjungan lokasi kerja, sosialisasi bersama pemerintah/komunitas, brosur, WhatsApp, media sosial, dan media audiovisual.	Efektif terutama secara tatap muka; dievaluasi berdasarkan respons, pendaftaran baru, dan keberlanjutan pembayaran.
IU-03	Pertemuan tatap muka, publikasi, serta penyampaian manfaat program kepada masyarakat.	Tatap muka efektif karena memungkinkan interaksi; kegiatan dilakukan secara masif untuk memperluas jangkauan.
IP-01	Sosialisasi individu/kelompok, kunjungan lokasi usaha, kerja sama dengan pemerintah, komunitas, dan kelompok pekerja.	Cukup efektif; dievaluasi melalui respons, jumlah calon peserta, dan tindak lanjut.

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dianalisa ditemukan bahwa upaya peningkatan kepesertaan BPU dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi dengan berbagai bentuk dan media. Kegiatan tersebut tidak hanya dilakukan melalui satu metode, tetapi disesuaikan dengan karakteristik kelompok pekerja dan kondisi di lapangan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan secara langsung melalui pertemuan tatap muka, kunjungan ke lokasi kerja, pertemuan dengan komunitas pekerja, serta kegiatan yang melibatkan pemerintah daerah dan pihak terkait. Sosialisasi juga dilakukan melalui publikasi dan media komunikasi untuk memberikan informasi mengenai program dan manfaat yang dapat diperoleh oleh peserta.

Materi sosialisasi dan edukasi mencakup pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan serta manfaat yang diperoleh, jenis program yang dapat diikuti oleh pekerja BPU, manfaat perlindungan, tata cara pendaftaran, serta kewajiban pembayaran iuran. Informasi tersebut disampaikan dengan menyesuaikan kondisi dan karakteristik

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

calon peserta. Penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan contoh yang berkaitan dengan pekerjaan sehari-hari digunakan untuk membantu masyarakat memahami manfaat program.

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi secara langsung dinilai memberikan keuntungan karena masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan petugas. Melalui interaksi tersebut, calon peserta dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan keraguan, dan memperoleh penjelasan mengenai manfaat program sesuai dengan kondisi yang mereka hadapi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan informasi tidak selalu secara langsung menghasilkan keputusan untuk menjadi peserta. Sebagian calon peserta masih mempertimbangkan kemampuan untuk membayar iuran secara rutin dan belum sepenuhnya memahami manfaat jangka panjang dari kepesertaan.

Dalam pelaksanaan kegiatan, ditemukan pula adanya proses evaluasi dan tindak lanjut. Evaluasi dilakukan dengan melihat respons masyarakat, hasil pendaftaran setelah kegiatan, dan keberlanjutan pembayaran iuran peserta. Hasil evaluasi digunakan untuk melakukan penyesuaian dalam penggunaan bahasa, pemilihan waktu dan lokasi kegiatan, pemanfaatan media komunikasi, serta melakukan tindak lanjut kepada calon peserta yang belum mengambil keputusan untuk mendaftar.

Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi juga dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah kelurahan dan Agen PERISAI. Kerja sama tersebut digunakan untuk memperluas penyampaian informasi kepada masyarakat dan menjangkau kelompok pekerja informal yang belum terlindungi. Dengan demikian, sosialisasi yang dilakukan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengidentifikasi calon peserta dan membangun tindak lanjut terhadap kepesertaan.

Berdasarkan temuan penelitian pada subfokus kedua diperoleh bahwa upaya sosialisasi dan edukasi dalam meningkatkan kepesertaan BPU dilakukan melalui pendekatan langsung, pemanfaatan berbagai media, kerja sama dengan pemerintah dan jejaring masyarakat, serta evaluasi dan tindak lanjut secara berkelanjutan.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

3. Pendekatan yang Dilakukan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Menjangkau Pekerja Informal yang Memiliki Keterbatasan Akses Informasi

Tabel 4. Hasil Wawancara Sub Fokus 3: Pendekatan Menjangkau Pekerja Informal

Kode	Menjangkau Daerah Sulit/Literasi Berbeda	Mengatasi Anggapan BPJS Hanya untuk Formal	Peran Digitalisasi
IU-01	Kunjungan langsung dan menggunakan bahasa sederhana.	Menjelaskan bahwa pekerja informal dapat menjadi peserta.	Membantu akses informasi dan layanan serta memberikan pendampingan langsung.
IU-02	Kunjungan langsung dan memanfaatkan pemerintah, tokoh masyarakat/agama; menyesuaikan bahasa dengan tingkat literasi.	Meluruskan pemahaman melalui edukasi mengenai kepesertaan BPU dan memberikan contoh risiko kerja.	Membantu pendaftaran, informasi, pengecekan kepesertaan, dan klaim, tetapi masih perlu pendampingan bagi peserta dengan keterbatasan digital.
IU-03	Memanfaatkan Agen PERISAI sebagai perpanjangan tangan untuk menjangkau daerah sulit.	Melakukan edukasi dan sosialisasi secara konsisten mengenai perlindungan bagi pekerja informal.	Mempermudah akses informasi dan pelayanan secara cepat dan tepat.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kode	Menjangkau Daerah Sulit/Literasi Berbeda	Mengatasi Anggapan BPJS Hanya untuk Formal	Peran Digitalisasi
IP-01	Kunjungan langsung dan bantuan pemerintah, desa/kelurahan, komunitas, serta tokoh masyarakat; menggunakan bahasa sederhana.	Memberikan pemahaman bahwa BPU juga dapat memperoleh perlindungan serta menjelaskan kemudahan pendaftaran dan iuran.	Membantu akses informasi dan layanan, tetapi harus dikombinasikan dengan pendekatan langsung.

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dianalisa ditemukan bahwa pekerja BPU memiliki kondisi dan karakteristik yang beragam, baik dari segi jenis pekerjaan, tingkat pemahaman, kondisi geografis, maupun akses terhadap informasi. Oleh karena itu, karyawan tidak menggunakan satu pendekatan yang sama untuk seluruh kelompok pekerja.

Untuk menjangkau pekerja di wilayah yang sulit diakses, dilakukan pendekatan langsung serta pemanfaatan jaringan pemerintah daerah, aparat kelurahan, tokoh masyarakat, dan pihak yang telah memiliki hubungan dengan masyarakat. Pendekatan tersebut membantu proses penyampaian informasi kepada kelompok masyarakat yang sulit dijangkau secara langsung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan pihak yang telah dikenal oleh masyarakat dapat membantu membangun kepercayaan dalam pelaksanaan sosialisasi.

Dalam menghadapi perbedaan tingkat literasi masyarakat, karyawan menyesuaikan bahasa dan cara penyampaian informasi. Istilah yang bersifat teknis dihindari dan penjelasan diberikan dengan menggunakan contoh risiko kerja yang berkaitan langsung dengan jenis pekerjaan masyarakat. Selain itu, masyarakat diberikan kesempatan untuk

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

bertanya dan menjelaskan kembali pemahamannya mengenai informasi yang telah disampaikan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa salah satu hambatan dalam menjangkau calon peserta adalah adanya anggapan bahwa BPJS Ketenagakerjaan hanya diperuntukkan bagi pekerja formal. Untuk mengatasi kondisi tersebut, dilakukan edukasi secara konsisten mengenai keberadaan program bagi pekerja informal atau BPU. Pekerja diberikan pemahaman bahwa pekerja mandiri juga dapat memperoleh perlindungan jaminan sosial dan tidak harus bekerja pada perusahaan untuk menjadi peserta.

Dalam menjangkau masyarakat, Agen PERISAI menjadi bagian penting dari pendekatan yang dilakukan. Agen PERISAI berfungsi sebagai perpanjangan tangan BPJS Ketenagakerjaan dalam membantu kegiatan sosialisasi, memberikan informasi, membantu proses pendaftaran, dan menjangkau wilayah yang sulit diakses langsung oleh petugas. Hasil dokumentasi juga memperlihatkan bahwa peran Agen PERISAI didukung melalui kegiatan monitoring dan evaluasi oleh BPJS Ketenagakerjaan Manado. Selain pendekatan langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi juga digunakan untuk mempermudah akses terhadap informasi dan pelayanan. Pemanfaatan layanan digital membantu masyarakat memperoleh informasi dan mengakses pelayanan dengan lebih cepat. Namun, pendekatan digital tidak berdiri sendiri karena sebagian pekerja masih memiliki keterbatasan dalam mengakses dan menggunakan teknologi. Oleh karena itu, layanan digital digunakan sebagai pelengkap terhadap pendekatan langsung dan pendampingan di lapangan.

Berdasarkan temuan penelitian pada subfokus ketiga diperoleh bahwa pendekatan untuk menjangkau pekerja informal dilakukan secara adaptif dengan menggabungkan pendekatan langsung, pemanfaatan jejaring pemerintah dan masyarakat, Agen PERISAI, penyesuaian bahasa dan materi, serta pemanfaatan layanan digital.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

4. Kendala yang Dihadapi Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Tabel 5. Hasil Wawancara Sub Fokus 4: Kendala yang Dihadapi

Kode	Kendala Ekonomi, Karakteristik, Geografis	Pengaruh Rendahnya Kesadaran/Kepercayaan	Solusi dan Dukungan yang Dibutuhkan
IU-01	Penghasilan pekerja tidak tetap, karakteristik dan pemahaman beragam, serta wilayah sulit dijangkau.	Pekerja belum menganggap jaminan sosial sebagai kebutuhan utama dan masih meragukan manfaat dibandingkan iuran.	Penyesuaian pendekatan, kunjungan, koordinasi dengan pemerintah/komunitas, dan evaluasi. Membutuhkan sinergi dan dukungan data pekerja.
IU-02	Penghasilan tidak menentu, karakteristik pekerja beragam, wilayah luas dan keterbatasan transportasi/sinyal.	Menyebabkan penundaan pendaftaran dan membutuhkan edukasi berulang untuk membangun kepercayaan.	Edukasi, kunjungan, kerja sama, follow-up, pendataan BPU, transportasi, serta penguatan Agen PERISAI.
IU-03	Kondisi ekonomi, minimnya literasi, dan keterbatasan petugas menjangkau wilayah tertentu.	Rendahnya literasi dan kesadaran menyebabkan rendahnya perlindungan pekerja terhadap risiko sosial.	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi serta dukungan regulasi dan kolaborasi pemerintah daerah.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kode	Kendala Ekonomi, Karakteristik, Geografis	Pengaruh Rendahnya Kesadaran/Kepercayaan	Solusi dan Dukungan yang Dibutuhkan
IP-01	Kunjungan langsung dan bantuan pemerintah, desa/kelurahan, komunitas, serta tokoh masyarakat; menggunakan bahasa sederhana.	Masyarakat belum memahami manfaat dan masih mempertimbangkan iuran sehingga diperlukan pendekatan berulang.	Pendekatan langsung, kunjungan, kerja sama, follow-up; membutuhkan dukungan pendataan dan akses wilayah.

Sumber: Olahan Data Penulis

Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dianalisa ditemukan bahwa peningkatan kepesertaan BPU masih menghadapi berbagai kendala. Kendala tersebut berasal dari kondisi calon peserta, keterbatasan akses informasi, kondisi geografis, serta keterbatasan dalam menjangkau kelompok pekerja yang beragam.

Kendala pertama berkaitan dengan kondisi ekonomi calon peserta. Sebagian pekerja informal memiliki penghasilan yang tidak tetap sehingga pembayaran iuran secara rutin menjadi salah satu pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menjadi peserta. Kondisi tersebut menyebabkan tidak semua masyarakat yang telah menerima sosialisasi langsung memutuskan untuk segera mendaftar.

Kendala kedua adalah masih terbatasnya literasi dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami bahwa perlindungan BPJS Ketenagakerjaan juga dapat diikuti oleh pekerja informal. Selain itu, sebagian masyarakat masih memiliki keraguan mengenai kesesuaian manfaat dengan iuran serta proses memperoleh manfaat ketika terjadi risiko. Kondisi tersebut menyebabkan edukasi tidak cukup dilakukan dalam satu kali pertemuan, tetapi memerlukan pendekatan dan komunikasi secara berulang.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kendala ketiga berkaitan dengan keterbatasan jangkauan geografis dan sumber daya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua wilayah dan kelompok pekerja informal dapat dijangkau secara optimal karena keterbatasan petugas dan kondisi geografis tertentu. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan pentingnya penggunaan Agen PERISAI dan kerja sama dengan pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan sosialisasi.

Selain itu, keberagaman karakteristik pekerja informal juga menjadi kendala tersendiri. Perbedaan jenis pekerjaan, tingkat pemahaman, kondisi ekonomi, dan akses terhadap informasi menyebabkan pendekatan yang digunakan harus disesuaikan dengan kelompok sasaran. Pendekatan yang efektif pada satu kelompok pekerja belum tentu dapat diterapkan dengan cara yang sama pada kelompok lainnya.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, kendala yang dihadapi di lapangan juga menjadi salah satu aspek yang dibahas dalam kegiatan monitoring dan evaluasi Agen PERISAI. Monitoring dan evaluasi dilakukan tidak hanya untuk melihat jumlah peserta yang diperoleh, tetapi juga untuk mengidentifikasi rendahnya pemahaman masyarakat, keberatan terhadap pembayaran iuran, keterbatasan dalam menjangkau calon peserta, serta keberlanjutan peserta agar tetap aktif. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembinaan dan tindak lanjut.

Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut adalah meningkatkan intensitas pendekatan dan edukasi langsung, melakukan kunjungan lapangan, memperkuat kerja sama dengan pemerintah daerah, kelurahan, komunitas, pelaku UMKM, dan Agen PERISAI, serta melakukan tindak lanjut kepada calon peserta yang belum mendaftar. Selain itu, diperlukan penguatan pendataan pekerja informal dan peningkatan kapasitas jaringan yang dapat membantu menjangkau kelompok pekerja yang belum terlindungi.

Berdasarkan temuan penelitian pada subfokus keempat adalah bahwa kendala dalam meningkatkan kepesertaan BPU bersifat beragam dan saling berkaitan, terutama kondisi ekonomi pekerja, keterbatasan literasi dan kesadaran, keberagaman karakteristik pekerja, keterbatasan geografis, serta keterbatasan jangkauan. Oleh karena itu, peningkatan kepesertaan memerlukan sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan,

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik sasaran, penguatan jejaring kerja sama, serta monitoring dan tindak lanjut terhadap proses kepesertaan.

B. Pembahasan Temuan Penelitian

Pada bagian ini, temuan penelitian yang telah diperoleh dan diuraikan pada bagian sebelumnya dibahas lebih lanjut melalui proses interpretasi. Pembahasan dilakukan dengan menghubungkan makna dari setiap temuan penelitian dengan teori dan konsep yang telah digunakan pada tinjauan pustaka serta membandingkannya dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Dengan demikian, pembahasan pada bagian ini tidak lagi menjelaskan kembali seluruh hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara terpisah, melainkan berfokus pada makna dari temuan penelitian yang telah diperoleh.

Pembahasan disusun sesuai dengan empat subfokus penelitian, yaitu: (1) peran karyawan dalam meningkatkan kepesertaan BPU; (2) upaya karyawan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi; (3) pendekatan dalam menjangkau pekerja informal yang memiliki keterbatasan akses informasi; dan (4) kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Penelitian ini menggunakan teori peran sebagai landasan utama untuk memahami bagaimana karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan peningkatan kepesertaan BPU.

1. Peran Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa peran karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam meningkatkan kepesertaan BPU tidak hanya dilakukan melalui satu bentuk kegiatan, tetapi dilaksanakan secara terpadu sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung dengan berbagai pihak. Keempat peran tersebut saling berkaitan dalam proses menjangkau calon peserta, memberikan pemahaman, membantu proses kepesertaan, dan membangun kerja sama untuk memperluas jangkauan BPU.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa peran karyawan dalam peningkatan kepesertaan tidak dapat dimaknai hanya sebagai pelaksanaan tugas administratif. Dalam konteks penelitian ini, peran memiliki makna yang lebih luas, yaitu bagaimana karyawan menerjemahkan tugas dan tanggung jawab organisasi ke dalam tindakan nyata di

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

lapangan. Karyawan tidak hanya menjalankan tugas sesuai posisi formalnya, tetapi juga berinteraksi dengan masyarakat, memberikan pelayanan, membangun komunikasi, dan melakukan koordinasi dengan pihak lain untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Temuan ini sejalan dengan teori peran Soekanto yang menyatakan bahwa peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang menjalankan peran apabila melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Pelaksanaan peran dapat dilihat melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, interaksi dengan pihak lain, serta kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, peran sebagai komunikator merupakan bentuk pelaksanaan tugas karyawan dalam menyampaikan informasi kepada calon peserta dan masyarakat. Peran sebagai edukator terlihat dalam upaya memberikan pemahaman mengenai program, manfaat perlindungan, dan pentingnya jaminan sosial. Sementara itu, peran sebagai fasilitator terlihat ketika karyawan membantu masyarakat memperoleh akses terhadap kepesertaan dan pelayanan. Adapun keterlibatan pemerintah daerah, pemerintah kelurahan, komunitas, dan Agen PERISAI menunjukkan adanya peran karyawan dalam membangun interaksi dan kerja sama dengan pihak lain.

Dengan demikian, temuan penelitian memperkuat penerapan teori peran dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan. Teori peran tidak hanya menjelaskan bahwa karyawan harus melaksanakan tugas sesuai kedudukannya, tetapi juga membantu memahami bahwa pencapaian tujuan organisasi membutuhkan perilaku, interaksi, dan kontribusi yang nyata dari individu yang menjalankan peran tersebut.

Hasil penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian Sari dan Kurniawan (2021) yang menunjukkan bahwa implementasi program BPJS Ketenagakerjaan pada pekerja sektor informal dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi, dan peran petugas lapangan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Persamaan tersebut terletak pada pentingnya peran petugas sebagai pelaksana yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Namun, penelitian ini memberikan penekanan yang lebih khusus pada perspektif karyawan sebagai pelaksana. Apabila penelitian Sari dan Kurniawan melihat peran

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

petugas sebagai salah satu faktor dalam implementasi program, penelitian ini menunjukkan bahwa peran karyawan terdiri dari beberapa fungsi yang saling terintegrasi, yaitu komunikasi, edukasi, fasilitasi, dan penghubung dengan jejaring eksternal.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Hardiyansyah dan Mulyana (2021) yang menunjukkan bahwa strategi sosialisasi, edukasi, dan kerja sama dengan komunitas dapat mendukung peningkatan kepesertaan BPU. Dalam penelitian ini, strategi tersebut tampak dalam bentuk konkret melalui peran karyawan yang membangun komunikasi dengan masyarakat dan bekerja sama dengan pemerintah serta jaringan Agen PERISAI.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa peran karyawan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan kepesertaan BPU. Efektivitas peran tidak hanya ditentukan oleh keberadaan karyawan sebagai pelaksana organisasi, tetapi oleh kemampuan menjalankan berbagai fungsi secara terpadu. Artinya, komunikasi tanpa edukasi belum tentu menghasilkan pemahaman, edukasi tanpa fasilitasi belum tentu menghasilkan pendaftaran, dan seluruh proses tersebut memerlukan jejaring serta koordinasi untuk memperluas jangkauan kepada pekerja BPU.

2. Upaya yang Dilakukan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepesertaan BPU dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan. Kegiatan tersebut dilakukan melalui pertemuan langsung, pemanfaatan komunitas, penggunaan media komunikasi, kerja sama dengan pemerintah dan pihak terkait, evaluasi kegiatan, serta tindak lanjut kepada calon peserta.

Temuan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa sosialisasi dan edukasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi. Dalam konteks peningkatan kepesertaan BPU, sosialisasi merupakan tahap awal untuk memperkenalkan program kepada masyarakat, sedangkan edukasi berfungsi untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat dan pentingnya perlindungan jaminan sosial. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi merupakan proses yang saling melengkapi.

Hal tersebut terlihat dari temuan bahwa calon peserta tidak selalu langsung memutuskan untuk mendaftar setelah menerima informasi. Sebagian calon peserta masih

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

mempertimbangkan kemampuan ekonomi, kebutuhan yang dianggap lebih mendesak, serta manfaat program yang akan diperoleh. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum tentu secara langsung menghasilkan perubahan perilaku. Masyarakat memerlukan pemahaman, kesempatan bertanya, kepercayaan terhadap program, dan waktu untuk mempertimbangkan keputusan kepesertaan.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang efektif perlu dilakukan secara berkelanjutan dan dua arah. Sosialisasi tidak hanya memberikan informasi dari organisasi kepada masyarakat, tetapi juga menjadi proses untuk memahami kebutuhan, pertanyaan, dan keraguan calon peserta. Informasi yang diperoleh dari proses tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian strategi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hardiyansyah dan Mulyana (2021) yang menunjukkan bahwa sosialisasi, edukasi, dan kerja sama dengan komunitas merupakan strategi yang dapat meningkatkan kepesertaan BPU. Persamaannya terlihat pada penggunaan sosialisasi dan edukasi sebagai upaya membangun pemahaman masyarakat serta pentingnya kerja sama dengan komunitas.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratama dan Widodo (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan intensitas sosialisasi menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pekerja mandiri untuk mengikuti BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini memperkuat hasil tersebut dengan menunjukkan bahwa sosialisasi perlu dilakukan secara berulang dan disesuaikan dengan kondisi kelompok sasaran.

Selain itu, temuan penelitian sejalan dengan penelitian Rina Agustin, Indra Aditya, dan Rachmat Ramdani (2025) yang menemukan bahwa peningkatan kepesertaan dilakukan melalui sosialisasi, edukasi, digitalisasi layanan, dan kemitraan. Persamaan penelitian tersebut terlihat pada penggunaan sosialisasi dan edukasi yang tidak dilakukan secara terpisah dari kerja sama dengan pihak lain.

Perbedaan penelitian ini terletak pada penekanan terhadap proses pelaksanaan dari perspektif karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi tidak berhenti pada kegiatan penyampaian materi, tetapi harus diikuti evaluasi dan tindak lanjut terhadap calon peserta. Dengan demikian, keberhasilan sosialisasi tidak hanya dilihat

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

dari jumlah kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga dari kualitas pemahaman yang terbentuk, tindak lanjut terhadap calon peserta, dan keberlanjutan kepesertaan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa sosialisasi dan edukasi merupakan upaya strategis yang berfungsi sebagai proses komunikasi, pembentukan pemahaman, dan pembangunan kepercayaan. Dalam meningkatkan kepesertaan BPU, kegiatan tersebut akan lebih efektif apabila dilakukan secara berkelanjutan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran, serta dilengkapi dengan evaluasi dan tindak lanjut.

3. Pendekatan yang Dilakukan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Menjangkau Pekerja Informal yang Memiliki Keterbatasan Akses Informasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan dalam menjangkau pekerja informal dilakukan secara adaptif dan kombinatif. Karyawan menggunakan pendekatan langsung, pemanfaatan jaringan pemerintah dan masyarakat, keterlibatan Agen PERISAI, penyesuaian bahasa dan materi, serta pemanfaatan layanan digital yang tetap disertai pendampingan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pekerja BPU tidak dapat diperlakukan sebagai kelompok yang homogen. Pekerja informal memiliki jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, akses informasi, kemampuan menggunakan teknologi, dan kondisi geografis yang berbeda. Perbedaan tersebut menyebabkan kebutuhan akan informasi dan cara menerima informasi juga berbeda.

Oleh karena itu, temuan penelitian dapat diinterpretasikan bahwa pendekatan adaptif merupakan bentuk penyesuaian pelaksanaan peran karyawan terhadap kondisi masyarakat. Karyawan perlu menentukan cara komunikasi, media, bahasa, contoh, dan jaringan yang sesuai dengan karakteristik kelompok sasaran. Pendekatan yang efektif terhadap pekerja yang memiliki akses teknologi belum tentu efektif bagi pekerja yang memiliki keterbatasan perangkat atau literasi digital. Penyesuaian bahasa dengan menggunakan istilah sehari-hari dan contoh risiko kerja yang berkaitan dengan jenis pekerjaan calon peserta menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif perlu berangkat dari realitas masyarakat. Dengan menggunakan contoh yang dekat dengan kehidupan dan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

pekerjaan calon peserta, informasi mengenai manfaat perlindungan sosial menjadi lebih mudah dipahami.

Selain itu, keterlibatan pemerintah daerah, pemerintah kelurahan, tokoh atau jaringan masyarakat, serta Agen PERISAI menunjukkan bahwa perluasan akses informasi membutuhkan kerja sama. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki keterbatasan dalam menjangkau seluruh kelompok pekerja secara langsung. Oleh karena itu, penggunaan jaringan yang memiliki kedekatan dengan masyarakat merupakan cara untuk memperluas jangkauan sekaligus membangun kepercayaan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori peran Soekanto, khususnya aspek interaksi dengan pihak lain dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, pelaksanaan peran tidak hanya dilakukan melalui hubungan langsung antara karyawan dan calon peserta, tetapi juga melalui interaksi dengan pihak lain untuk memperluas pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rina Agustin, Indra Aditya, dan Rachmat Ramdani (2025) yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan, sosialisasi, edukasi, dan kemitraan digunakan untuk meningkatkan kepesertaan. Persamaan tersebut terlihat pada penggunaan berbagai saluran secara bersama-sama, bukan hanya mengandalkan satu bentuk pendekatan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hanif Afif Naufal dan rekan-rekan (2025) yang menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif melalui sosialisasi dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran pekerja, khususnya nelayan, terhadap perlindungan jaminan sosial. Persamaannya terletak pada pentingnya menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik kelompok sasaran.

Namun, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih luas karena pendekatan tidak hanya dilakukan secara partisipatif dalam kegiatan sosialisasi, tetapi juga melalui kombinasi antara pendekatan langsung, jejaring lokal, Agen PERISAI, dan layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan kepada pekerja BPU bersifat multidimensional.

Hasil tersebut juga memperkuat penelitian terdahulu yang menemukan bahwa rendahnya literasi digital dapat menjadi kendala dalam peningkatan kepesertaan.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi memang dapat memperluas akses, tetapi tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran komunikasi dan pendampingan langsung. Bagi sebagian kelompok pekerja informal, pendekatan langsung tetap diperlukan untuk membantu memahami dan menggunakan layanan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa kemampuan menjangkau pekerja informal sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan menyesuaikan pendekatan dengan kondisi kelompok sasaran. Semakin beragam karakteristik masyarakat, semakin diperlukan fleksibilitas dalam metode pendekatan. Oleh karena itu, pendekatan langsung dan digital sebaiknya tidak diposisikan sebagai dua cara yang saling menggantikan, tetapi sebagai strategi yang saling melengkapi.

4. Kendala yang Dihadapi Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam Meningkatkan Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kendala dalam meningkatkan kepesertaan BPU bersifat multidimensional dan saling berkaitan. Kendala tersebut meliputi kondisi ekonomi dan pendapatan pekerja yang tidak tetap, rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat, keberagaman karakteristik pekerja, keterbatasan akses informasi dan teknologi, kondisi geografis dan jangkauan, serta keberlanjutan kepesertaan setelah pendaftaran.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepesertaan BPU bukan hanya persoalan kemampuan karyawan dalam melakukan sosialisasi. Karyawan dapat menjalankan sosialisasi dan edukasi dengan baik, tetapi keputusan untuk menjadi peserta juga dipengaruhi oleh kondisi calon peserta. Dengan demikian, keberhasilan peningkatan kepesertaan merupakan hasil dari hubungan antara upaya organisasi dan kondisi masyarakat sebagai sasaran program.

Kondisi ekonomi menjadi salah satu kendala penting karena sebagian pekerja BPU memiliki pendapatan yang tidak tetap. Dalam kondisi tersebut, pembayaran iuran dapat dipandang sebagai pengeluaran tambahan yang harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi. Hal ini menjelaskan mengapa masyarakat yang telah memahami program belum tentu langsung mengambil keputusan untuk mendaftar atau mampu mempertahankan kepesertaan secara berkelanjutan.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Kendala berikutnya adalah rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat. Sebagian pekerja masih belum menjadikan perlindungan jaminan sosial sebagai kebutuhan yang mendesak karena risiko dianggap belum tentu terjadi. Kondisi tersebut menyebabkan edukasi harus dilakukan secara berulang dan menggunakan pendekatan yang dapat menjelaskan manfaat perlindungan berdasarkan risiko yang benar-benar dihadapi pekerja.

Selain itu, keberagaman karakteristik pekerja informal menyebabkan proses peningkatan kepesertaan tidak dapat menggunakan strategi yang sama kepada seluruh sasaran. Perbedaan pekerjaan, pendidikan, pendapatan, akses teknologi, dan kondisi geografis menyebabkan karyawan harus menyesuaikan strategi dengan kondisi kelompok yang dihadapi.

Temuan ini dapat dihubungkan dengan teori peran Soekanto. Pelaksanaan peran bukan hanya berkaitan dengan menjalankan tugas formal, tetapi juga berkaitan dengan interaksi dan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menghadapi berbagai kendala, karyawan dituntut untuk menyesuaikan pelaksanaan perannya dengan kondisi lingkungan dan masyarakat. Artinya, peran karyawan bersifat dinamis karena cara pelaksanaannya harus menyesuaikan hambatan yang muncul di lapangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Widodo (2022) yang menunjukkan bahwa pendapatan dan pengetahuan merupakan faktor penting dalam keputusan pekerja mandiri untuk mengikuti BPJS Ketenagakerjaan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berperan sebagai kendala dalam meningkatkan kepesertaan BPU.

Temuan penelitian juga sejalan dengan penelitian Ririn Indriani dan rekan-rekan (2024) yang menunjukkan bahwa pendidikan, pengetahuan, pendapatan, jumlah tanggungan keluarga, dan pengeluaran memiliki pengaruh terhadap partisipasi pekerja informal perempuan dalam BPJS Ketenagakerjaan. Persamaannya terlihat pada pentingnya kondisi ekonomi dan pengetahuan dalam memengaruhi partisipasi.

Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian Silvia N. Rajagukguk (2025) yang menemukan bahwa partisipasi pekerja informal masih rendah karena kurangnya pemahaman, birokrasi, dan penghasilan yang tidak stabil. Persamaan yang paling kuat

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

terdapat pada rendahnya pemahaman masyarakat dan kondisi pendapatan yang tidak stabil sebagai faktor yang menghambat kepesertaan. Penelitian Rina Agustin, Indra Aditya, dan Rachmat Ramdani (2025) juga menemukan rendahnya literasi digital dan kesadaran masyarakat sebagai kendala dalam peningkatan kepesertaan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil tersebut dengan menunjukkan bahwa keterbatasan digital perlu direspons melalui kombinasi layanan digital dan pendampingan langsung.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala tidak seharusnya hanya dipandang sebagai faktor penghambat. Kendala yang ditemukan melalui kegiatan sosialisasi, monitoring, dan evaluasi dapat menjadi dasar untuk menyesuaikan strategi peningkatan kepesertaan. Misalnya, kendala literasi dapat direspons melalui penggunaan bahasa sederhana, kendala jangkauan dapat direspons melalui jejaring dan Agen PERISAI, sedangkan kendala digital dapat direspons melalui pendampingan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa kendala dalam peningkatan kepesertaan BPU memerlukan penanganan yang terintegrasi. Sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan, edukasi perlu disesuaikan dengan karakteristik masyarakat, pendekatan perlu memanfaatkan berbagai jaringan, dan proses kepesertaan perlu diikuti monitoring serta tindak lanjut. Dengan demikian, peningkatan kepesertaan BPU tidak dapat bergantung pada satu strategi, melainkan membutuhkan kombinasi peran, upaya, pendekatan, kerja sama, dan evaluasi.

C. Implementasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian, implementasi hasil penelitian ini disusun sebagai bentuk penerapan terhadap temuan faktual di BPJS Ketenagakerjaan Manado. Implementasi tersebut berangkat dari analisis mengenai peran dan upaya karyawan dalam meningkatkan kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU), teori peran yang digunakan dalam penelitian, serta kondisi dan kendala yang ditemukan di lapangan.

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan peran karyawan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas formal, tetapi juga mencakup interaksi dengan pihak lain dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

penelitian ini, teori peran diterapkan melalui pelaksanaan peran karyawan sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan pelaksana pelayanan.

Secara faktual, penelitian menemukan bahwa peningkatan kepesertaan BPU telah dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi, pendekatan langsung, pemanfaatan jejaring pemerintah dan masyarakat, keterlibatan Agen PERISAI, serta pemanfaatan layanan digital. Namun, peningkatan kepesertaan masih menghadapi permasalahan berupa kondisi ekonomi pekerja yang tidak stabil, rendahnya kesadaran dan pemahaman, keterbatasan akses informasi, keberagaman karakteristik pekerja, dan keterbatasan jangkauan.

Oleh karena itu, implementasi hasil penelitian diarahkan pada penguatan peran karyawan, pengembangan sosialisasi dan edukasi, penguatan pendekatan terhadap kelompok pekerja informal, serta penguatan sistem penanganan kendala. Implementasi tersebut dijabarkan sebagai berikut.

1. Implementasi Peran Karyawan dalam Meningkatkan Kepesertaan BPU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran karyawan dalam meningkatkan kepesertaan BPU telah dilaksanakan melalui fungsi sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung dengan pihak lain. Namun, pelaksanaan berbagai peran tersebut perlu terus diperkuat agar tidak hanya bergantung pada pelaksanaan kegiatan secara individual, tetapi menjadi pola kerja yang terintegrasi dalam proses peningkatan kepesertaan.

Alternatif implementasi yang dapat diterapkan adalah membangun pola layanan dan akuisisi kepesertaan yang terintegrasi. Dalam pola tersebut, setiap proses pendekatan kepada calon peserta BPU diarahkan melalui tahapan komunikasi, edukasi, fasilitasi, pendaftaran, dan tindak lanjut. Dengan demikian, kegiatan tidak berhenti setelah informasi disampaikan. Sebagai komunikator, karyawan perlu terus meningkatkan kemampuan menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan sesuai dengan karakteristik pekerja. Sebagai edukator, karyawan perlu menghubungkan manfaat jaminan sosial dengan risiko pekerjaan yang benar-benar dihadapi oleh kelompok sasaran. Sebagai fasilitator, karyawan perlu membantu calon peserta yang mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi dan menggunakan layanan. Selanjutnya, sebagai

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

penghubung, karyawan perlu memperkuat koordinasi dengan pemerintah daerah, pemerintah kelurahan, komunitas, dan Agen PERISAI.

Implementasi ini sejalan dengan teori peran karena penguatan peran dilakukan melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, interaksi dengan pihak lain, dan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, alternatif perbaikan yang dapat diterapkan adalah: menyusun pola kerja komunikasi–edukasi–fasilitasi–tindak lanjut; meningkatkan koordinasi antara karyawan dengan pihak yang membantu perluasan kepesertaan; memperkuat pembagian tugas sesuai fungsi dan wilayah sasaran; serta melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan peran karyawan. Melalui penerapan tersebut, peran karyawan tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan tugas masing-masing, tetapi diarahkan sebagai satu proses yang saling terhubung untuk menghasilkan peningkatan kepesertaan BPU.

2. Implementasi Sosialisasi dan Edukasi yang Berkelanjutan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi telah dilakukan melalui pendekatan langsung, pemanfaatan berbagai media, kerja sama dengan pemerintah dan jejaring masyarakat, serta evaluasi dan tindak lanjut. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerimaan informasi belum selalu menghasilkan keputusan langsung untuk menjadi peserta karena calon peserta masih mempertimbangkan kemampuan membayar iuran dan belum sepenuhnya memahami manfaat jangka panjang dari kepesertaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, implementasi hasil penelitian diarahkan pada perubahan pola sosialisasi dari kegiatan yang berorientasi pada penyampaian informasi menjadi sosialisasi yang berorientasi pada pendampingan proses kepesertaan. Alternatif implementasi yang dapat diterapkan adalah melakukan pemetaan kelompok sasaran terlebih dahulu, kemudian menentukan metode sosialisasi sesuai dengan karakteristik kelompok tersebut. Materi edukasi juga perlu lebih menekankan hubungan antara jenis pekerjaan, risiko pekerjaan, dan manfaat perlindungan yang diperoleh peserta. Setelah sosialisasi dilakukan, perlu dilakukan tindak lanjut terhadap calon peserta berupa komunikasi melalui media yang mudah dijangkau, kunjungan kembali kepada kelompok tertentu, atau koordinasi dengan pihak yang telah membantu kegiatan sosialisasi.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Selain itu, hasil evaluasi perlu dicatat secara lebih sistematis, tidak hanya berfokus pada jumlah kegiatan, tetapi juga melihat jumlah calon peserta yang berhasil dijangkau, jumlah calon peserta yang memerlukan tindak lanjut, jumlah calon peserta yang melakukan pendaftaran, hambatan yang menyebabkan calon peserta belum mendaftar, serta keberlanjutan kepesertaan setelah pendaftaran. Dengan demikian, implementasi sosialisasi dan edukasi diarahkan menjadi proses yang berkelanjutan, sehingga karyawan tidak hanya menyampaikan informasi kepada sebanyak mungkin orang, tetapi juga dapat mengidentifikasi kelompok yang membutuhkan pendekatan dan pendampingan lebih lanjut.

3. Implementasi Pendekatan Adaptif dalam Menjangkau Pekerja Informal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja informal memiliki karakteristik yang beragam sehingga pendekatan yang digunakan tidak dapat diseragamkan. Pendekatan yang telah dilakukan menggabungkan kunjungan langsung, pemanfaatan jejaring pemerintah dan masyarakat, Agen PERISAI, penyesuaian bahasa dan materi, serta pemanfaatan layanan digital.

Berdasarkan temuan tersebut, implementasi yang dapat dilakukan adalah menyusun pemetaan dan segmentasi sasaran pekerja BPU berdasarkan jenis pekerjaan, wilayah, akses informasi, tingkat kemampuan digital, serta potensi atau hambatan dalam mengikuti program. Berdasarkan pemetaan tersebut, karyawan dapat menerapkan pendekatan yang berbeda: pekerja dengan keterbatasan akses informasi dijangkau melalui kunjungan langsung, komunitas, pemerintah kelurahan, atau jaringan masyarakat; pekerja dengan keterbatasan literasi diberikan penjelasan menggunakan bahasa sederhana dan contoh risiko kerja yang dekat dengan pekerjaan mereka; pekerja yang berada di wilayah sulit dijangkau dapat dihubungkan melalui penguatan jaringan Agen PERISAI dan kerja sama dengan pemerintah setempat; pekerja yang memiliki kemampuan digital dapat diberikan akses informasi dan layanan melalui media digital; sedangkan pekerja yang memiliki keterbatasan digital tetap diberikan pendampingan langsung agar digitalisasi tidak menjadi hambatan baru.

Selain itu, Agen PERISAI dan jejaring masyarakat dapat diperkuat sebagai pihak yang membantu menjangkau kelompok yang belum dapat dijangkau secara langsung

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

oleh karyawan, disertai monitoring dan evaluasi agar kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan tujuan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, implementasi hasil penelitian pada bagian ini adalah membangun pendekatan kombinatif berbasis karakteristik sasaran, di mana pendekatan langsung, jejaring lokal, Agen PERISAI, dan layanan digital tidak digunakan sebagai strategi yang berdiri sendiri, tetapi sebagai satu kesatuan yang dapat dipilih sesuai kondisi masyarakat.

4. Implementasi Penanganan Kendala Peningkatan Kepesertaan BPU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala peningkatan kepesertaan BPU bersifat multidimensional, meliputi kondisi ekonomi pekerja yang tidak stabil, rendahnya literasi dan kesadaran, keberagaman karakteristik pekerja, keterbatasan geografis, keterbatasan jangkauan, dan keberlanjutan kepesertaan. Hasil monitoring dan evaluasi juga menunjukkan adanya keberatan terhadap pembayaran iuran serta kebutuhan tindak lanjut untuk menjaga keaktifan peserta.

Berdasarkan kondisi tersebut, implementasi hasil penelitian tidak diarahkan untuk mengatasi seluruh kendala dengan satu tindakan, karena setiap kendala memerlukan alternatif solusi yang disesuaikan dengan sumber permasalahannya. Untuk kendala rendahnya pemahaman dan kesadaran, implementasinya adalah memperkuat edukasi yang berorientasi pada risiko nyata pekerjaan dan manfaat perlindungan jangka panjang. Untuk kendala keterbatasan ekonomi, edukasi perlu memberikan pemahaman mengenai pentingnya perencanaan perlindungan sosial, tanpa mengabaikan fakta bahwa keputusan masyarakat tetap dipengaruhi oleh kemampuan ekonomi. Untuk kendala jangkauan geografis, perlu diperkuat kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah kelurahan, komunitas, dan Agen PERISAI, sementara keterbatasan data mengenai pekerja informal dapat diatasi melalui penguatan pendataan dan koordinasi dengan pihak yang memiliki data atau akses terhadap kelompok pekerja sasaran.

Implementasi lain yang penting adalah memperkuat monitoring keberlanjutan kepesertaan, karena peningkatan kepesertaan tidak hanya dilihat dari jumlah pendaftaran peserta baru, tetapi juga dari kemampuan mempertahankan peserta agar tetap aktif. Alternatif implementasi penanganan kendala dapat dirumuskan sebagai berikut: melakukan pendataan dan pemetaan pekerja informal secara bertahap; meningkatkan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

edukasi kepada kelompok yang memiliki tingkat kesadaran rendah; memperkuat jejaring dengan pemerintah, komunitas, dan Agen PERISAI; meningkatkan kunjungan atau pendekatan langsung terhadap kelompok yang sulit dijangkau; melakukan monitoring terhadap calon peserta dan peserta aktif; serta menjadikan hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar penyesuaian strategi. Dengan demikian, peningkatan kepesertaan BPU memerlukan proses perbaikan yang berkelanjutan, di mana peran karyawan, sosialisasi dan edukasi, pendekatan terhadap pekerja informal, serta penanganan kendala perlu dijalankan secara terpadu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran dan upaya karyawan dalam meningkatkan kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) di BPJS Ketenagakerjaan Manado, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Peran karyawan BPJS Ketenagakerjaan Manado dalam meningkatkan kepesertaan BPU dijalankan secara terpadu melalui peran sebagai komunikator, edukator, fasilitator, dan penghubung dengan pihak lain, sesuai dengan teori peran yaitu menjalankan tugas dan tanggung jawab, melakukan interaksi dengan pihak lain, serta memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.
2. Upaya karyawan dalam meningkatkan kepesertaan BPU dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan melalui pendekatan langsung, pemanfaatan berbagai media komunikasi, kerja sama dengan pemerintah dan jejaring masyarakat, serta evaluasi dan tindak lanjut. Namun, penerimaan informasi belum selalu menghasilkan keputusan langsung untuk menjadi peserta karena keputusan kepesertaan juga dipengaruhi oleh kondisi dan pertimbangan calon peserta.
3. Pendekatan karyawan dalam menjangkau pekerja informal dilakukan secara adaptif dan kombinatif sesuai karakteristik kelompok sasaran, melalui komunikasi dan kunjungan langsung, pemanfaatan jejaring pemerintah dan masyarakat, keterlibatan Agen PERISAI, penyesuaian bahasa dan materi edukasi, serta pemanfaatan layanan

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

digital yang tetap disertai pendampingan. Tidak terdapat satu pendekatan yang dapat diterapkan secara seragam kepada seluruh pekerja BPU.

4. Kendala dalam meningkatkan kepesertaan BPU bersifat multidimensional dan saling berkaitan, meliputi kondisi ekonomi dan pendapatan pekerja yang tidak stabil, rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat, keberagaman karakteristik pekerja informal, keterbatasan akses informasi dan teknologi, kondisi geografis dan keterbatasan jangkauan, serta keberlanjutan kepesertaan. Peningkatan kepesertaan BPU memerlukan sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan, pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik sasaran, penguatan jejaring kerja sama, monitoring, dan tindak lanjut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepesertaan BPU tidak hanya bergantung pada jumlah kegiatan sosialisasi, tetapi pada keterpaduan pelaksanaan peran karyawan, ketepatan pendekatan terhadap karakteristik pekerja, kemampuan membangun jejaring, serta pelaksanaan tindak lanjut dan evaluasi secara berkelanjutan.

Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Manado, perlu memperkuat pelaksanaan peran karyawan melalui pola kerja yang lebih terintegrasi antara komunikasi, edukasi, fasilitasi, dan tindak lanjut, sehingga tidak berhenti pada penyampaian informasi tetapi dilanjutkan dengan pendampingan sesuai kebutuhan calon peserta.
2. Dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi, perlu dikembangkan pemetaan kelompok sasaran dan penyesuaian materi, bahasa, media, waktu, serta metode dengan karakteristik pekerja informal. Evaluasi kegiatan sebaiknya tidak hanya didasarkan pada jumlah kegiatan atau peserta yang hadir, tetapi juga pada tindak lanjut, pendaftaran, dan keberlanjutan kepesertaan.
3. Dalam menjangkau pekerja informal yang memiliki keterbatasan akses informasi, perlu diperkuat kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah kelurahan, komunitas, dan Agen PERISAI. Penggunaan layanan digital perlu terus

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

dikembangkan, tetapi tetap disertai pendampingan langsung bagi kelompok dengan keterbatasan teknologi.

4. Untuk menghadapi kendala peningkatan kepesertaan, perlu dilakukan penguatan pendataan dan pemetaan pekerja informal secara bertahap serta monitoring terhadap calon peserta dan peserta aktif, yang digunakan secara berkelanjutan sebagai dasar penyesuaian strategi sosialisasi, edukasi, pendekatan, dan perluasan jangkauan.
5. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dikembangkan perspektif yang berbeda dengan melibatkan pekerja BPU, calon peserta, peserta aktif dan tidak aktif, Agen PERISAI, pemerintah daerah, atau mitra lainnya, serta mengkaji lebih mendalam faktor ekonomi, keberlanjutan pembayaran iuran, efektivitas kerja sama, dan peran digitalisasi dalam meningkatkan kepesertaan pekerja informal.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, R. dan Putri, D. A. (2019). Kendala Pendaftaran Pedagang Kaki Lima (PKL) dan Pedagang Pasar dalam Program BPJS Ketenagakerjaan. Jurnal Kebijakan Sosial 7(2).

Badan Pusat Statistik. (2023). Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2023. Badan Pusat Statistik. Jakarta.

Creswell, J.W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Creswell, J.W. dan Miller, D.L. (2000). Determining Validity in Qualitative Inquiry. Theory Into Practice 39(3): 124-130.

Hardiyansyah, M. dan Mulyana, D. (2021). Strategi Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah di Kota Bandung. Jurnal Administrasi Publik 8(2).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi V. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Jakarta.

Kurniawan, A. dan Hidayat, R. (2021). Evaluasi Program Perluasan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bagi Nelayan dan Petani. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik 8(2).

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Lestari, N. dan Kusuma, B. (2020). Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kepesertaan di Sektor Informal. Jurnal Komunikasi Pembangunan 18(2).

Lincoln, Y.S. dan Guba, E.G. (1985). Naturalistic Inquiry. Beverly Hills: SAGE Publications.

Miles, M.B. dan Huberman, A.M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Nurhayati, S. dan Firmansyah, A. (2021). Implementasi Kebijakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah di Jawa Barat. Jurnal Ilmu Pemerintahan 9(1).

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing 64(1): 12-40.

Pratama, R. dan Widodo, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keikutsertaan Pekerja Mandiri dalam Program BPJS Ketenagakerjaan. Jurnal Ketenagakerjaan 17(1).

Rahmawati, F. dan Susanto, H. (2023). Inovasi Layanan Digital BPJS Ketenagakerjaan dalam Memperluas Akses Kepesertaan Pekerja Informal. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik 6(1).

Sihombing, P. dan Simatupang, R. (2022). Tantangan dan Peluang Perluasan BPJS Ketenagakerjaan pada Sektor Bukan Penerima Upah di Kawasan Indonesia Timur. Jurnal Sosial Ekonomi 12(1).

Sinambela, L.P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sitompul, R. dan Nasution, M. (2020). Efektivitas Program BPJS Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah di Kota Medan. Jurnal Ilmu Administrasi Negara 6(1).

Soekanto, S. (2012). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Press.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis
Vol. 08, No. 4

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 25 November 2011. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Sistem Jaminan Sosial Nasional. 19 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta.

Wahyuni, S. dan Rahayu, T. (2019). Peran Pemerintah Daerah dalam Mendorong Kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pekerja Informal. Jurnal Kebijakan Publik 10(2).