

## ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KARAWANG

Peni Eriyati<sup>1\*</sup>, Uus Mohammad Darul Fadli<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Buana Perjuangan Karawang  
mn20.penieriyati@mhs.ubpkarawang.ac.id\*

e-ISSN: 2985-7996

### Article History:

Received: 16-04-2023

Accepted: 20-05-2023

**Abstrak** : Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, siaga dan merupakan aset yang sangat penting dalam suatu organisasi sehingga mampu mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kemampuan pengembangan sumber daya manusia yang dimilikinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Karawang. Penelitian ini dilakukan untuk menyimpulkan dan menganalisis perkembangan SDM BPJS Ketenagakerjaan cabang Karawang sebagai peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan dengan jumlah penduduk karyawan sebanyak 32 orang dan sampel yang ditentukan adalah 6 orang.

**Kata Kunci** : Pengembangan, Sumber Daya Manusia, Kinerja



## PENDAHULUAN

Masalah sumber daya manusia merupakan bagian yang terpenting bagi setiap organisasi untuk bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap organisasi. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana serta sumber daya yang lainnya, tetapi tidak didukung oleh sumber daya manusia yang andal, maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Tujuan organisasi. Oleh karena itulah setiap organisasi dituntut untuk menggunakan SDM yang profesional di bidang pekerjaan yang ditangani. Organisasi atau perusahaan adalah sarana kegiatan orang-orang dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dalam wadah kegiatan ini, setiap orang atau karyawan harus memiliki kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan tugas, wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing yang sesuai dengan jabatannya. Pengembangan sumber daya manusia mengandung tugas untuk mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu lembaga secara optimal. Pendidikan merupakan investasi sumber daya manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa apabila suatu perusahaan ingin tumbuh dan berkembang maka perlu melakukan investasi sumber daya manusia yang paling efektif untuk memenuhi kebutuhan mental spiritual, sepanjang ditinjau dari segi pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan adalah merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana setiap pegawai mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan-tujuan tertentu. Pelatihan merupakan sarana ampuh untuk mengatasi bisnis masa depan yang penuh dengan tantangan dan mengalami perubahan yang sedemikian cepat.

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan oleh perusahaan, dimana dalam penelitian ini ditentukan pada BPJS Ketenagakerjaan, yakni sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Sosial Ketenagakerjaan, maka perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan, dimana dari hasil pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih rendah, oleh karena itu perlunya dilakukan pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat).

Bertolak dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “ Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan.” Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini yaitu “Apakah pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh kinerja karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan”.

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia bisnis semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan daya saingnya agar mampu menghadapi tantangan bisnis yang kompetitif di era modern. Setiap perusahaan harus mampu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia yang berkualitas itu jika mempunyai keterampilan, kemampuan, pengetahuan, dan sikap baik dalam bekerja. Sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 menerangkan bahwa Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada rakyat Indonesia Sebagai bentuk pelaksanaan amanah konstitusi tersebut, pemerintah berupaya mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*. Berdasarkan hal tersebut, alasan peneliti memilih BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang adalah sebagai berikut: 1) BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan BUMN yang telah mengalami transformasi dari PT Jamsostek (persero) sejak tahun 2015, salah satu Kantor Cabang Karawang BPJS Ketenagakerjaan Cabang karawang diresmikan sejak Selasa, 5 April 2016 sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan dengan mengutamakan kenyamanan peserta yang datang ke kantor yang terletak di Jalan

Surotokunto Adiarsa Timur 2) keterbatasan kemampuan (finansial maupun non finansial) peneliti dan jarak tempuh terhadap objek penelitian yang relatif dekat sehingga peneliti dapat lebih fokus.

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian (Pendekatan) menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu Menurut Sugiyono (2019, hlm. 18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme* yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah (keadaan riil, tidak di *setting* atau dalam keadaan eksperimen) di mana peneliti adalah instrumen kuncinya.

Waktu Penelitian kurang lebih 3 Bulan pada tahun 2023 dan Lokasi penelitian ini di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Karawang berada di Jalan Surotokunto Nomor 38, Adiarsa Timur, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41311. Responden untuk penelitian ini peneliti sudah memiliki target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan peneliti dan hanya 6 pegawai saja yang dipilih sebagai informan yaitu pegawai yang sudah lama bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan serta untuk menganalisis variabel dominan yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada BPJS KETENAGAKERJAN.

Informan Penelitian Dalam melakukan penelitian dibutuhkan seorang informan untuk memperoleh informasi tentang objek penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif merupakan orang yang memahami tentang objek penelitian. Maka informan yang dipilih harus memenuhi kriteria agar informasi yang didapat berguna untuk penelitian yang sedang dilakukan. Jamal Rahman (2021) Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Ada tiga jenis informan yaitu informan kunci, informan ahli, dan informan insidensial. Informan kunci merupakan informan yang memiliki pemahaman dan informasi yang baik dan menyeluruh tentang topik penelitian yang dibahas oleh peneliti. Informan kunci umumnya adalah seorang ahli di bidang tertentu atau seorang narasumber yang dapat menjelaskan tentang kondisi maupun informasi mengenai permasalahan utama peneliti sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

**Tabel 1.** Informan Penelitian

| No. | Informan   | Jumlah  |
|-----|--|---------|
| 1   | Pimpinan Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan<br>Cabang Karawang | 1 Orang |
| 2   | Kepala Bidang Pelayanan dan Kepala bidang Umum<br>(SDM)        | 2 Orang |
| 3   | Karyawan BPJS Ketenagakerjaan                                  | 3 Orang |
|     | <b>Jumlah</b>  | 6 Orang |

## Teknik pengumpulan data

### 1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mengamati yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Jadi observasi adalah mengamati apa yang dikerjakan oleh seseorang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas orang tersebut. Observasi merupakan metode pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data penelitian

melalui pengamatan dan penginderaan dimana *observer* atau peneliti benar- benar berada alam keseharian pelaku yang diteliti atau informan, keberadaan peneliti dapat terlibat secara aktif maupun tidak aktif.

## 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018: 194) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlahnya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Disini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur via *Online* melalui *Whatsapp* atau *Google Form*. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2018;197). Berdasarkan pengertian wawancara di atas, dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mencari informasi dari kebenaran dan diperlukan untuk mengetahui letak kesulitan dalam pengembangan SDM di BPJS Ketenagakerjaan cabang Karawang.

## 3. Dokumentasi

Sugiyono (2015:329) mendefinisikan bahwa dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumen tersebut akan ditelaah oleh peneliti.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan fenomena yang diselidiki. Analisa dilakukan setelah data- data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul.

Bogdan (dalam Sugiyono, 2018, hlm. 334) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 335) adalah bersifat induktif, yakni suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, kemudian berdasarkan hipotesis tersebut maka dicarikan data lagi secara berulang-ulang hingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Jika berdasarkan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 336) proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti turun ke lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

Berdasarkan data yang telah terkumpul tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data diantaranya sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi

pengumpulan data yang dianggap tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

## 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diambil.

## 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

BPJS Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) adalah program jaminan bagi tenaga kerja terhadap segala macam risiko yang dihadapi dalam pekerjaannya baik risiko ekonomi maupun sosial. BPJS Ketenagakerjaan menjamin kecelakaan kerja, hari tua, kematian, dan pemeliharaan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau disingkat BPJS Ketenagakerjaan, mulai akhir tahun 2019 yang lalu resmi disingkat dengan nama BPJAMSOSTEK atau lebih umum disebut dengan BPJSTK. BPJST ini adalah suatu badan hukum publik yang memiliki tanggung jawab secara langsung pada Presiden Indonesia yang melindungi tenaga kerja dari risiko ekonomi sosial tertentu akibat dari hubungan kerja. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan Sebagai badan jaminan perlindungan para tenaga kerja, tentunya BPJS untuk ketenagakerjaan ini memiliki beberapa fungsi yang dapat dinikmati oleh para penggunanya. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Karawang berada di Jalan Surotokunto Nomor 38, Adiarsa Timur, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41311.



**Gambar 1.** Logo BPJS Ketenagakerjaan

Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang

Visi : Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia

Misi :

- a. Melindungi, melayani dan menyejahterakan pekerja dan keluarga
- b. Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta
- c. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik

Hasil Penelitian, Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan jenis data kualitatif, dimana data berdasarkan pada data yang ditanyakan dalam bentuk uraian informasi yang bersifat kualitatif yang didapatkan dari hasil wawancara mengenai "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia di

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang". Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer yang diambil secara langsung dari objek penelitian dengan cara observasi dan wawancara kepada informan. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari dokumen-dokumen instansi. Data ini berupa gambaran umum instansi dan struktur organisasi.

**Tabel 2.** Profil Informan Penelitian

| No | Nama                   | Jabatan                  |
|----|------------------------|--------------------------|
| 1  | Iman Santoso           | Kepala Kantor Cabang     |
| 2  | Agus Kurniawan         | Kepala Bidang Umum & SDM |
| 3  | Eny Chairani Siregar   | Kepala Bidang Pelayanan  |
| 4  | Amalia Shofiyanti      | Penata Madya SDM         |
| 5  | Iin Tri Wahyu Nurjanah | Penata Madya Kearsipan   |
| 6  | Nabila Subiakto        | Sekretaris               |

## B. Pembahasan

Pengembangan Sumber Daya Manusia, hasil wawancara menunjukkan Perusahaan dapat memilih karyawan dengan tepat maka karyawan tersebut perlu pengembangan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan lewat latihan maupun pendidikan. Latihan-latihan diperlukan untuk karyawan baru maupun karyawan lama. Untuk karyawan baru ditarik oleh perusahaan perlu diadakan *training*/latihan sebelum menjalankan tugas dan kewajiban. Sedang untuk karyawan lama dipersiapkan guna promosi jabatan. Hasil dan pengembangan SDM untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan. Karyawan lebih produktif dalam bekerja dengan adanya pengembangan SDM yang akan meningkatkan ketrampilan maupun pengetahuan. Masalah yang dihadapi perusahaan adalah semangat dan kegairahan kerja karyawan menurun yang akhirnya menurunkan produktivitas kerja karyawan. Dengan sistem yang telah dibangun, BPJS Ketenagakerjaan dapat mempersiapkan SDM yang andal dan memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan strategis jangka panjang sesuai sasaran institusi dan ukuran produktivitas yang diharapkan serta kebutuhan kompetensi di masa mendatang. Pengembangan sumber daya manusia yang terencana dengan baik diharapkan mampu meningkatkan produktivitas. Manajemen personalia adalah suatu ilmu dan seni untuk melakukan *planning, organizing, controlling*, sehingga efektivitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam pencapaian tujuan.

Dari Pertanyaan yang sudah saya ajukan terhadap salah satu karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang yaitu dapat di simpulkan. Untuk pengembangan SDM di BPJSTK saat ini sedang dilakukan program yaitu RPI (rencana pengembangan individu). Dimana dalam program tersebut terdiri dari 6 metode pengembangan yaitu *Develop New Skills, Self Paced Learning, Development Dialogue to Top Leader, Leardership Experience, Leader as Learning Partner* dan *Leader Shadow main Leader/Peer*. masing2 karyawan memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai *job title* yang di emban. Misalnya kepesertaan fokus pada akuisisi peserta dengan sistem 4:1, dan 9-15, yang mana lebih banyak melakukan kegiatan di luar kantor, sehingga waktu untuk mengikuti program pengembangan SDM kurang fleksibel. Tidak semua karyawan *standby* di kantor untuk mengikuti kegiatan tersebut.

Harus ada kesadaran diri dari masing2 karyawan untuk melaksanakan kegiatan RPI tersebut. Ada faktor eksternal seperti adanya kesempatan untuk mengembangkan diri yang diberikan oleh kantor, sama faktor internal yaitu adanya keinginan dari diri sendiri untuk bisa mengembangkan dirinya menjadi pribadi yg lebih berkualitas. Program RPI dijadikan salah satu indikator dalam penilaian KPI (*Key Performance Individu*) atau penilaian kinerja karyawan. Yang mana semua karyawan menjadi wajib untuk melaksanakan program tersebut. Adanya target yang diketahui oleh seluruh personil, arahan yang jelas dari kepala kantor, monitoring dari masing-masing kepala bidang, dilakukan evaluasi terhadap pencapaian yang telah dilakukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai bahwa ada pengaruh signifikan antara Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Karawang. Untuk pengembangan SDM di BPJSTK saat ini sedang dilakukan program yaitu RPI (rencana pengembangan individu). Dimana dalam program tersebut terdiri dari 6 metode pengembangan yaitu *Develop New Skills, Self Paced Learning, Development Dialogue to Top Leader, Leadership Experience, Leader as Learning Partner* dan *Leader Shadow main Leader/Peer*. Pengembangan SDM adalah semacam aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia. Hal ini berfungsi agar SDM tersebut semakin produktivitas dalam bekerja. Tujuan dari pengembangan SDM adalah menciptakan perubahan positif bagi karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, N. L. D., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan KCP Tabanan*.
- H. Anwar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia : MSDM Poliban press*. Banjarmasin .
- Halisa, N. N. (2020). *Peran manajemen sumber daya manuia sistem rekrutmen seleksi, kompetensi dan pelatihan terhadap keunggulan komptetif literature review*. *adi bisnis digital interdisiplin jurnal* , 30-32.
- Reza, n. i., lukman, n. S., & Dr, s.s. (2021). *Bahan ajar manajemen sumber daya manusia* . Medan.
- Sholiha, A. F., & Warsono, H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(4), 180-191.