

**PERANAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS  
KERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**TESIS**

**OLEH :**

**DOLY IRAWAN DAULAY  
NPM: 231801059**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/9/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/9/25

**PERANAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS  
KERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

**OLEH**

**DOLY IRAWAN DAULAY  
NPM: 231801059**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 1/9/25

Access From (repository.uma.ac.id)1/9/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan

**Nama** : Doly Irawan Dauly

**NPM** : 231801059

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

**Pembimbing II**



**Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji Pada 15 April 2025**

---

**Nama : Doly Irawan Dauly**

**NPM : 231801059**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D**

**Sekretaris : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

**Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

**Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 15 April 2025



Doly Irawan Daulay  
231801059

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Doly Irawan Dauly  
NPM : 231801059  
Program Studi : Adminisytrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Padangsidimpuan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi/tesis saya.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 15 Mei 2025

Yang Menyatakan



(Doly Irawan Dauly)

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya, sehingga tesis yang berjudul

**“Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Padangsidimpuan.”** ini dapat diselesaikan.

Tesis disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area. Tentunya tesis ini tak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K.MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
4. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

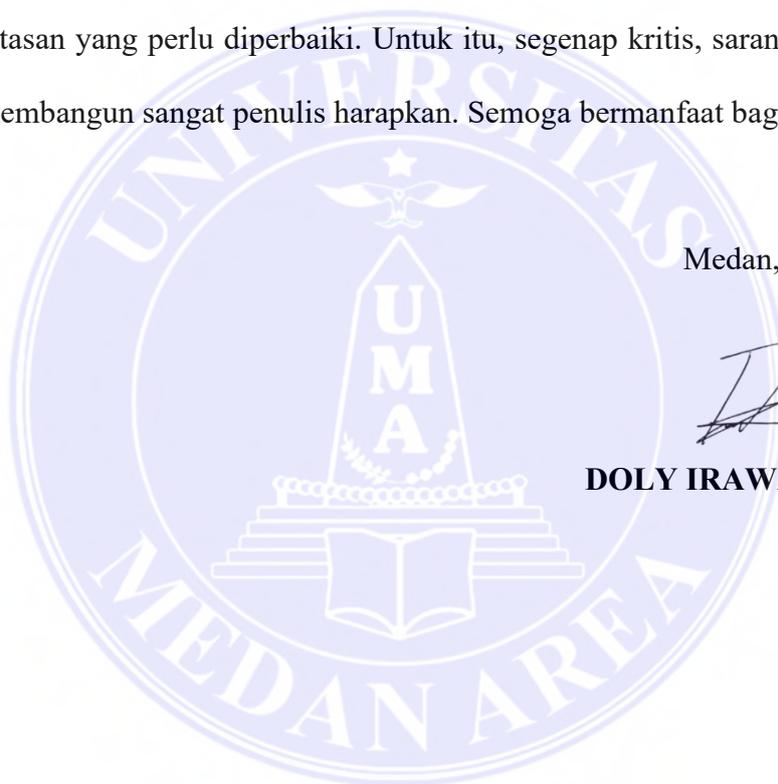
6. Ibu Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
7. Bapak Eris Aprianto Selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan.

Penulis menyadari, tesis ini belum sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, segenap kritis, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga bermanfaat bagi semua.

Medan, 15 April 2025



**DOLY IRAWAN DAULAY**



## ABSTRAK

### PERANAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

**Nama** : Doly Irawan Daulay  
**NPM** : 231801059  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP  
**Pembimbing II** : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya Penyelenggaraan program jaminan sosial adalah kewajiban bagi setiap Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat untuk menjamin kehidupannya namun Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dituntut agar mengerjakan pekerjaan berdasarkan target, upaya untuk melakukan perluasan kepesertaan diberbagai macam sektor, menyebabkan pegawai harus menentukan strategi yang efisien agar memudahkan dalam pencapaian target, Adanya tuntutan kerja dan beban kerja yang tinggi mengharuskan pihak internal BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan dorongan atau motivasi kerja agar karyawan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja, maka dari itu seorang karyawan harus mendapatkan motivasi kerja sesuai dengan beban dan tuntutan kerja yang diberikan. Adapun tujuan penelitian ini Untuk menganalisis Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan. Serta Untuk menganalisis faktor penghambat Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarakan indikator teori Hasibuan (2014) yaitu adanya kebutuhan fisiologis menyebabkan program ini berjalan baik karena pekerja diberikan suplemen tambahan maupun uang saku saat mereka melakukan kegiatan lembur, kemudian adanya kebutuhan kemanan dan keselamatan yang sudah ditetapkan berdasarakan UUD dan praturan internal BPJS di Kantor Cabang Padangsidimpuan, lalu adanya kebutuhan social dan kebutuhan penghargaan yang diberikan kepada pegawai untuk menumbuhkan rasa semangat kerja bagi diri mereka dan adanya kebutuhan akutulasi dengan mengikuti aturan sesuai Standar Operation Prosedur.

**Kata Kunci : Motivasi, Produktivitas , Jaminan Sosial**

## ABSTRACT

### **THE ROLE OF MOTIVATION IN IMPROVING WORK PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES OF THE EMPLOYEE SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR AGENCY (BPJS) AT THE PADANGSIDIMPUAN BRANCH OFFICE**

**Name** : Doly Irawan Daulay  
**NPM** : 231801059  
**Study Program** : Administrasi Publik  
**Advisor I** : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP  
**Advisor II** : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

*This research is motivated by the existence of the implementation of social security programs is an obligation for every country to provide socio-economic protection to the community to guarantee their lives, but BPJS Ketenagakerjaan employees are required to do work based on targets, efforts to expand membership in various sectors, causing employees to have to determine efficient strategies to facilitate the achievement of targets, The existence of high work demands and workloads requires the internal BPJS Ketenagakerjaan to provide encouragement or work motivation so that employees are encouraged to improve their performance. There is a strong relationship between work motivation and performance, therefore an employee must get work motivation according to the workload and demands given. The purpose of this study is to analyze the Role of Motivation in Increasing Work Productivity of Social Security Administering Agency (BPJS) Employment Employees at the Padangsidimpuan Branch Office. And to analyze the inhibiting factors of the Role of Motivation in Increasing Work Productivity of Social Security Administering Agency (BPJS) Employment Employees at the Padangsidimpuan Branch Office. The results of this study indicate based on the indicators of Hasibuan's theory (2014), namely the existence of physiological needs causes this program to run well because workers are given additional supplements or pocket money when they do overtime activities, then there is the need for security and safety that has been determined based on the Constitution and internal regulations of BPJS at the Padangsidimpuan Branch Office, then there is the need for social and appreciation needs given to employees to foster a sense of work enthusiasm for themselves and there is the need for accrual by following the rules according to Standard Operating Procedures.*

**Keywords : Motivation, Productivity, Social Security**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Peran .....	7
2.2 Motivasi Kerja .....	14
2.3 Produktivitas Kerja .....	22
2.4 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu .....	36
2.6 Kerangka Berpikir .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	47
3.3 Sumber Data .....	48
3.4 Informan Penelitian .....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	51
3.7 Definisi Konsep dan Oprasional .....	54
3.7.1 Definisi Konsep .....	54
3.7.2 Definisi Oprasional .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>56</b>

4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
4.1.2	Gambaran Umum Padang Sidempuan .....	56
4.1.3	Gambaran Umum Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga Kerjaan .....	58
4.1.4	Visi Dan Misi.....	59
4.1.5	Struktur Organisasi.....	60
4.1.6	Tugas Pokok Dan Fungsi.....	61
4.2	Pembahasan Penelitian .....	65
4.2.1	Peran Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga Kerjaan .....	65
4.2.2	Faktor Hambatan Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosisal (BPJS)Ketenaga Kerjan .....	75
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	43
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi.....	32



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	41
<b>Tabel 3.1</b> Waktu Penelitian .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Daftar Wawancara .....	82
<b>Lampiran 2</b> Surat Izin Penelitian .....	86
<b>Lampiran 3</b> Surat Izin Dari Pihak Instansi .....	87
<b>Lampiran 4</b> Dokumentasi Lapangan .....	88



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi atau instansi-instansi. Karena pentingnya unsur manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan maka perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan. Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi baik dalam pencapaian tujuan kantor ataupun instansi secara efektif dan efisien. Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan pegawai tidak ada artinya bagi instansi / organisasi jika mereka tidak mau bekerja giat. Supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal, maka dalam hal ini motivasi sangatlah penting karena pimpinan membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan (As'ad, 2009).

Penyelenggaraan program jaminan sosial adalah kewajiban bagi setiap negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat untuk menjamin kehidupannya. Di Indonesia pengelolaan jaminan sosial dapat dikelola oleh pemerintah dan swasta, dengan berbagai macam program dan manfaat yang diberikan. Baik asuransi yang dikelola pemerintah maupun swasta sama-sama bersaing untuk meningkatkan perluasan kepesertaan di berbagai macam sektor dan ketercapaian target pelayanan. Adanya persaingan yang semakin ketat

mengharuskan Pegawai untuk meningkatkan kinerja agar mampu mencapai target yang direncanakan.

Pada dasarnya karyawan adalah aset terpenting untuk menghadapi persaingan sekaligus mencapai tujuan perusahaan. karyawan merupakan aset utama yang dimiliki oleh organisasi dan memiliki peran strategis dalam pencapaian tujuan sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. (Analisa, 2011). Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam menunjang keberhasilan perusahaan memberikan peluang agar karyawan selalu didorong untuk meningkatkan produktivitasnya. Dorongan kepada karyawan lazim diberikan oleh perusahaan guna memberikan semangat kerja atas tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang diberikan.

Motivasi merupakan keinginan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi agar mampu mencapai tujuan organisasi. Pemberian motivasi kerja dapat dilakukan oleh seorang pimpinan perusahaan yang berorientasi untuk memberikan pengaruh positif dan rasa nyaman karyawan dalam melakukan pekerjaan. Motivasi kerja diberikan secara langsung guna melakukan pembinaan dan penjaminan menuju proses penyelesaian sasaran organisasi agar tercapai secara efektif dan efisien. Seorang karyawan sangat mengharapkan diberikan motivasi untuk memacu semangat dan keinginan melakukan pekerjaan dengan kemampuan maksimal yang dimiliki. Adanya motivasi kerja berhubungan langsung dengan tingkat kinerja Pegawai dan berbanding lurus dengan produktivitas Pegawai dalam bekerja. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dikukur dengan peningkatan kinerja dan ketercapaian target.

Peranan motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan merupakan perwujudan dari tingginya motivasi kerja dan kemampuan kerja karyawan yang diberikan karyawan pada saat melakukan pekerjaan. Dengan demikian semakin tingginya motivasi kerja para karyawan akan memberikan dukungan atau dampak positif atas upaya perusahaan dalam pencapaian kinerja atau produktivitas kerja secara maksimal. Pada dasarnya penggunaan tenaga kerja yang efektif merupakan kunci keberhasilan perusahaan, untuk itu dibutuhkan kebijakan dalam menggunakan tenaga kerja agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Salah satu faktor pendukung yang dapat menentukan hasil kerja yaitu terkait dengan kondisi atau lingkungan kerja yang mampu mendukung segala aktivitas perusahaan. Pihak manajemen mempunyai kaitan yang erat dengan upaya untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki sumber daya perusahaan, sebab keberhasilan manajemen dalam menggerakkan karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung pada pengetahuan pimpinan atau pihak manajemen yang salah satunya yaitu mengenai kondisi lingkungan kerja dimana karyawan bekerja. Kondisi lingkungan kerja tersebut mencakup mengenai lokasi luar gedung sampai jumlah pencahayaan dan suara yang menimpa meja kerja atau ruang kerja seorang tenaga kerja.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, terus berupaya untuk meningkatkan performa dan melakukan pemerataan kepesertaan diberbagai macam sektor. Selain itu, adanya kebijakan baru tentang penambahan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan

(JKP) menambah beban baru karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (Pratama, Wibi Pangestu, 2020). Meningkatnya aktivitas operasional perusahaan berbanding lurus dengan peningkatan beban kerja karyawan. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dituntut agar mengerjakan pekerjaan berdasarkan target. Karyawan harus menyelesaikan proses klaim dari awal pendaftaran, proses dokumen, verifikasi data dokumen pendukung, dan penetapan besaran jumlah klaim yang bisa diambil. Hal tersebut harus dikerjakan secara tuntas, benar dan teliti. Selain itu, upaya untuk melakukan perluasan kepesertaan diberbagai macam sektor, menyebabkan pegawai harus menentukan strategi yang efisien agar memudahkan dalam pencapaian target.

Instruksi Presiden No. 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta Undang-Undang Dasar (UUD) Republik Indonesia 1945 pasal 38 H ayat 3 menyatakan “bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dalam dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat“. optimalisasi pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan juga bertujuan untuk meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain untuk meningkatkan peserta aktif di berbagai sektor, optimalisasi sebagai langkah untuk peningkatan pengawasan dan pembinaan, diseminasi dan sosialisasi, penyempurnaan regulasi dan sinkronisasi, hingga dukungan anggaran. Hal tersebut berdampak pada peningkatan beban kerja karyawan yang sama-sama harus menjalankan program terdahulu dan program terbaru guna mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan BPJS Ketenagakerjaan juga dibebani untuk menyelesaikan kasus secara

tuntas mengenai masalah yang kadang terjadi pada ahli waris dalam pengajuan klaim jaminan.

Menurut Permendagri No. 12/2008 menyatakan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang dipikul oleh karyawan pada suatu organisasi hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri karyawan hingga menimbulkan stress . Adanya tuntutan kerja dan beban kerja yang tinggi mengharuskan pihak internal BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan dorongan atau motivasi kerja agar karyawan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja, maka dari itu seorang karyawan harus mendapatkan motivasi kerja sesuai dengan beban dan tuntutan kerja yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan ?

2. Apakah faktor penghambat Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas, yang menjadi manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara teoritis Diharapkan penelitian ini akan memberi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang melakukan penelitian yang sama.
2. Secara praktis Diharapkan penelitian ini akan memperoleh pandangan yang baru sebagai terciptanya wawasan yang luas serta berguna untuk referensi pada penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Peranan

Peranan menurut Teori Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan status Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Selain itu Peranan adalah perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang sebagai seorang pemimpin apakah orang itu dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga akan membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kinerja dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Peran didefinisikan dari masing-masing pakar diantaranya peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin didalam sebuah organisasi mempunyai peran, setiap pekerjaan membawa harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Fakta bahwa organisasi mengidentifikasi pekerjaan yang harus dan perilaku peran yang diinginkan yang berjalan seiring pekerjaan tersebut juga mengandung arti bahwa harapan mengenai arti peran penting dalam mengatur perilaku bawahan menurut Veithzal Rivai (2006:148).

Dengan kata lain sesuatu yang merupakan hak dari seorang pimpinan dalam sebuah organisasi masyarakat dalam menghadapi masalah-masalah yang ada di daerah kekuasaannya, serta dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2000:667) menegaskan bahwa peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Kemudian menurut Gunawan (2003:369) peranan berarti sesuatu yang menjadi bagian atau pemegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa. Pembagian peran dibagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

### 1. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktivitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain sebagainya

### 2. Peran Partisipatif

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

### 3. Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Peranan juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat

perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran.

Berdasarkan dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan kedudukan yang dimainkan oleh suatu pihak baik perseorangan atau lembaga, untuk melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya dalam menjalankan suatu peranan yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diartikan bahwa, apabila dihubungkan dengan BPJS Ketenagakerjaan, maka peran tersebut diharapkan oleh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi resiko sosial ekonomi pada masyarakat khususnya para pekerja baik yang bekerja secara formal maupun informal.

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut "*role*" yang definisinya adalah "*person's task or duty in undertaking*". Artinya "tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan". Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketentuan yang merupakan fungsi dari lembaga

tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat. Peran menurut Koentjaraningrat, berarti tindhaku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Menurut Abu Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (*status*). Apabila seorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran. Sedangkan kewajiban adalah segala sesuatu yang harus dilakukan oleh setiap orang dalam menjalankan kehidupannya. Dalam kamus bahasa Indonesia juga dijelaskan bahwa peran adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.

Kemudian upaya-upaya yang harus dilakukan perempuan di era reformasi, demokratisasi dan otonomi daerah ini, harus menjadi momentum penting bagi perempuan, baik di tingkat regional maupun nasional, untuk berpartisipasi aktif dalam menentukan kebijakan, bulat dan lonjongnya demokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yang selama ini lebih banyak ditentukan orang lain, sementara perempuan hanya menerima akibat yang tidak menguntungkan.

Optimalisasi untuk membangun civil society, dengan memperjuangkan ruang publik sebagai tempat untuk semua warga bangsa dalam mengembangkan kompetensinya, memberi peluang dan kesempatanya bagi pemenuhan kebutuhan agar perempuan dapat mencapai aktualisasi dirinya. Ini semua dapat direalisasikan melalui kegiatan-kegiatan penyadaran dengan membongkar mitos, terutama mengubah cara pandang dan pola pikir kita, baik kaum laki-laki maupun perempuan terhadap prinsip-prinsip demokrasi yang menjamin kesetaraan, hak asasi manusia, supermasi hukum dan keadilan

Peran atau *role* menurut Bruce J. Cohen, juga memiliki beberapa jenis, yaitu:5

- a. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- b. Peranan yang dianjurkan ( *Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. Konflik peranan (*Role Conflick*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yangsaling bertentangan satu sama lain.
- d. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam mejalankan peranan tertentu.
- f. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.

- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Peranan merupakan salah satu aspek dinamis dari suatu kedudukan atau status, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya maka ia sudah menjalankan suatu peranan. Soejono Soekanto (1968:24). Sedangkan menurut Koentjaraningrat (2005:13) “peranan adalah tingkah laku setiap individu yang mementaskan suatu kedudukan tertentu”. Pengertian peranan dalam penelitian ini adalah suatu perilaku atau tindakan yang diambil oleh para pemimpin sesuai dengan kedudukannya di dalam masyarakat yang sudah menjadi tugasnya dalam membina dan membimbing seseorang dalam terjun ke dunia sesungguhnya sesuai dengan perkembangan yang ada di dalam masyarakat. Peranan mencakup tiga hal, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Perihal fasilitas-fasilitas bagi peranan individu (*role-facilities*). Masyarakat biasanya memberikan fasilitas-fasilitas pada individu untuk dapat menjalankan peranan. Sejalan dengan adanya status-conflict of roles. Bahkan kadang suatu pemisahan antara individu dengan peranannya yang sesungguhnya harus dilaksanakannya. Hal ini dinamakan role-distance. Berikut terdapat tiga macam roles yaitu:

- a. *Role set* Peran sosial itu bukanlah semata-mata cara orang berperilaku yang bisa diawasi, tetapi juga menyangkut cara berperilaku yang dipikirkan seharusnya dilakukan orang yang bersangkutan. Gagasan-gagasan tentang apa yang seharusnya dilakukan orang tentang perilaku apa yang pantas, atau layak dinamakan norma. Oleh karena itu, tidak jarang terjadi kekurangberhasilan dalam menjalankan perannya, dalam ilmu sosial ketidakberhasilan ini terdapat dalam *role conflict* dan *role strain*.
- b. *Role Conflict* Peran mempunyai pola kelakuan yang berlawanan meski subjek atau sasaran yang dituju sama. Dengan kata lain, bentrokan peranan terjadi kalau untuk mentaati suatu pola seseorang harus melanggar pola lain.
- c. *Role Strain* Adanya harapan-harapan yang bertentangan dalam satu peran yang sama dinamakan *Role Strain*, satu hal yang menyebabkan *Role Strain* terjadi yaitu karena peran apapun sering menuntut adanya interaksi dengan status lain yang berbeda.

Setiap individu memiliki peran yang berbeda-beda sesuai dengan kedudukan yang mereka tempati. Kedudukan yang mereka tempati itu menimbulkan harapan-harapan atau keinginan tertentu dari orang-orang sekitarnya, misalkan: dalam peranan yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan menjalankan kewajiban-kewajiban yang berhubungan dengan peranan-peranan yang dipegangnya.

Peran yang ada dalam masyarakat dapat diklasifikasi menurut bermacam-macam cara sesuai sudut pandang yang diambil. Disini akan di tampilkan sejumlah jenis-jenis peran sosial:

- a. Peran yang diharapkan, Masyarakat menghendaki peran yang diharapkan dilaksanakan secermat-cermatnya sesuai dengan peraturan. Peran ini antara lain hakim, pilot pesawat, dan sebagainya. Peran-peran ini merupakan peran yang “tidak dapat ditawar”, harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.
- b. Peran yang disesuaikan, Dalam melaksanakannya harus lebih luwes dari pada peran yang diharapkan, bahkan kadang-kadang harus disesuaikan, peran yang disesuaikan mungkin tidak cocok dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dianggap wajar oleh masyarakat. Suatu peran disesuaikan bukan karena manusia pelakunya, tetapi karena faktor-faktor diluar manusia. Yaitu situasi dan kondisi yang selalu baru dan sering sulit diramalkan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Dan eksistensi perempuan yang dapat dipahami oleh berbagai pihak, yang tentu saja tidak melupakan peran perempuan dalam keluarga, seperti peran sebagai istri, pendampingan suami, kendali keluarga, ibu atau orang tua, pendidik, batu pertama bangunan sebuah keluarga sekaligus sebagai yang memiliki hati penuh kasih dan sayang serta ketenangan sebagai anggota masyarakat

## 2.2 Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin, yakni *movere* yang berarti “menggerakkan”. Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan

non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

Sardiman (2016: 73) mengatakan motivasi diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu serta upaya untuk penggerak dari dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Didukung dengan Ferdinatus (2020 :3) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang harus dibangun dengan kepribadian atau karakter yang baik, karena dorongan motivasi kerja yang didasarkan dengan adanya prinsip serta alasan yang salah akan mengakibatkan suatu kerugian secara pribadi maupun organisasi.

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya berisikan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun organisasi. Keberhasilan pengelolaan perusahaan bisnis sangat ditentukan oleh efektivitas kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia. Dalam hal ini, seorang manajer harus memiliki teknik yang dapat memelihara prestasi dan kepuasan kerja, antara lain dengan memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Samsudin (2015:281), “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau sekelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang ditetapkan”. Menurut Sunyoto (2015:4), “motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya”. Menurut Fahmi (2013:107),

“motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan

Menurut Hasibuan M (2014) Motivasi merupakan upaya pemberian daya penggerak untuk menciptakan keinginan kerja seseorang, agar mampu bekerja secara efektif dan terintegrasi untuk mencapai kepuasan. Jika Menurut Hirarki Maslow memberikan pandangan bahwa Motivasi merupakan manusia yang memiliki macam kebutuhan yang bertingkat. Oleh sebab itu, motivasi yang diberikan kepada manusia dipengaruhi oleh kebutuhan yang mendesak dan harus terpenuhi. Adapun indikator dalam motivasi kerja sebagai berikut ;

#### 1. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan dasar manusia yang digunakan untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini meliputi, sandang, pangan, papan, dan kebutuhan biologis lainnya

#### 2. Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan

Manusia selain memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi juga memiliki jaminan keamanan dan keselamatan dalam bekerja. Manusia ingin memiliki kepastian dalam penjaminan kesehatan melalui sistem asuransi kesehatan, jaminan keamanan rumah dengan sistem keamanan, dan penjaminan karier melalui program pegawai tetap.

#### 3. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial dibutuhkan oleh manusia untuk berinteraksi dengan orang lain sebagai bagian dari makhluk sosial, karena manusia saling membutuhkan antara manusia yang satu dengan lainnya dan tidak dapat hidup sendiri dalam lingkungan sosial masyarakat.

#### 4. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan manusia yang diberikan terhadap capaian prestasi baik dilihat dari segi pribadi maupun efektivitas kegiatan yang dilakukan.

#### 5. Kebutuhan Aktualisasi

Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan manusia yang dilakukan untuk bertindak sesuai kemauan dan bakat yang dimiliki.

Peranan motivasi juga mempengaruhi penyesuaian, yang dilakukan oleh para karyawan terhadap suatu organisasi. Produktivitas dipengaruhi oleh motif- motif khusus, yang dimiliki oleh para karyawan, dalam hal bekerja pada tempat tertentu, dan dalam hal melaksanakan pekerjaan tertentu. Tugas pihak manajemen adalah menyalurkan motif para karyawan mereka secara efektif, kearah tujuan keorganisasian. Motivasi juga di pengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal sebagai berikut ;

##### a. Faktor Internal

Presepsi seseorang mengenai diri sendiri, Harga diri, Harapan pribadi, Kebutuhan Keinginan Kepuasan kerja dan Prestasi kerja yang dihasilkan.

##### b. Faktor Eksternal

Jenis dan sifat pekerjaan, Kelompok kerja dimana seseorang bergabung, Organisasi tempat bekerja, Situasi lingkungan kerja dan Gaji.

Motivasi yang ada dalam diri individu lazimnya tidak selalu sama dan cenderung dapat berubah dengan cepat dimana perubahan motivasi dalam diri individu disebabkan oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal.

Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia harus mengetahui faktor yang mendominasi perubahan motivasi dalam diri individu. Menurut Sutrisno (2014:117), ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi dalam diri karyawan, yaitu:

1. Faktor intern, terdiri dari :

- a. Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya”. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :
  - a) Memperoleh kompensasi yang memadai
  - b) Pekerjaan tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai
  - c) Kondisi kerja yang aman dan nyaman
- b. Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami untuk kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Bila diperinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal”:
- a) Adanya penghargaan terhadap prestasi
  - b) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
  - c) Pimpinan yang adil dan bijaksana
  - d) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat
- e. Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukan itu masih termasuk bekerja juga. Karyawan akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat”:
- a) Hak otonomi
  - b) Variasi dalam melakukan pekerjaan
  - c) Kesempatan untuk memberikan sumbangan pemikiran
  - d) Kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan
2. Faktor ekstern, terdiri dari;
- a. Kondisi lingkungan kerja Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan dan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut

- b. Kompensasi yang memadai Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri serta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan
- c. Supervisi yang baik Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja pada karyawan agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat.
- d. Adanya jaminan pekerjaan setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja, tetapi mereka berhadapan akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik

- jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri
- e. Status dan tanggung jawab Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya menghadapi kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercayai, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan.
  - f. Peraturan yang fleksibel Bagi perusahaan besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya.

Menurut Farida & Hartono (26:2016) mengatakan tujuan motivasi ada beberapa yang diantaranya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- c. Mempertahankan kestabilan kerja.
- d. karyawan Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan

- f. menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g. meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- i. Mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugasnya

### 2.3 Produktivitas kerja

Menurut Sinungan (2014:16) Produktivitas adalah rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas tidak lain adalah ratio daripada apa yang dihasilkan (*output*) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (*input*). Produktivitas pada dasarnya adalah suatu mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik daripada kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, baik yang berhubungan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijaksanaan pemerintah secara keseluruhan dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Sikap kerja seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*) dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
- b. Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan latihan dalam manajemen supervise serta keterampilan dalam tehnik industri.
- c. Hubungan tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*Quality control circles*)

- d. Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas
- e. Efisiensi tenaga kerja, seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.
- f. Kewiraswastaan, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha

Menurut Sutrisno (2011) produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering di batasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran di ukur dalam ke satuan fisik, bentuk nilai. Menurut Hasibuan (2010) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima manajemen.

Peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin di lakukan oleh manusia. Sebaliknya, sumber daya manusia pula yang dapat menjadi penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi dalam berbagai bentuk (Sutrisno, 2011). Karena itu memberikan perhatian kepada unsure manusia merupakan salah satu tuntutan dalam keseluruhan upaya peningkatan produktivitas kerja. Menurut (Sutrisno, 2011), mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini dari pada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini. Produktivitas lebih dari sekedar ilmu, teknologi dan teknik-teknik manajemen produktivitas mengandung

pola filosofi dan sikap mental yang didasarkan pada motivasi yang kuat untuk secara terus menerus berusaha mencapai mutu kehidupan yang lebih baik (Mangkunegara, 2011).

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efektif dan efisien, sehingga semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan, untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut (Sutrisno, 2011:211) :

- 1) Kemampuan Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.
- 2) Meningkatkan hasil yang dicapai Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.
- 3) Semangat kerja Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hasil kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya
- 4) Pengembangan diri Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukandengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi

- 5) Mutu Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai
- 6) Efisiensi Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan

Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Menurut Sedarmayanti, (2011:83) “Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasangan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah ke dalam unit-unit pekerja yang diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang bekerja menurut melaksanakan standar”. Menurut Simamora (2006:612) indikator yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi :

- a. Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kuantitas kerja ini meliputi ;
  - 1) Ketepatan,
  - 2) Ketelitian,
  - 3) Keterampilan dan
  - 4) Keberhasilan kerja

b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kualitas kerja ini meliputi

1) Output

2) Perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra

c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output. Ketepatan waktu meliputi:

1) Jam kerja

2) Kerjasama:

Secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda, menurut Simanjuntak (2005:23) pengukuran produktivitas secara umum terdiri dari :

a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.

b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti itu menunjukkan pencapaian relatif.

- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan.

## 2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja.

Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977

tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan".

Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT

Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia

Jaminan sosial adalah perlindungan yang diberikan oleh masyarakat bagi setiap anggotanya untuk risiko-risiko atau peristiwa-peristiwa tertentu dengan tujuan, sejauh mungkin, untuk menghindari peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat mengakibatkan hilangnya atau turunnya sebagian besar penghasilan dan untuk memberikan pelayanan medis dan/atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta beasiswa untuk 2 anak. Secara singkat jaminan sosial diartikan sebagai bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat mendapatkan kebutuhan dasar yang layak. Di dalam program BPJS Jaminan Sosial dibagi kedalam 5 jenis program jaminan sosial dan penyelenggaraan yang dibuat dalam 2 prograam penyelenggaraan, yaitu :

1. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, dengan programnya adalah Jaminan Kesehatan yang berlaku mulai 1 Januari 2014.
2. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dengan programnya adalah Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian yang direncanakan dapat dimulai mulai 1 Juli 2015

BPJS Ketenagakerjaan atau yang biasa disebut BPJAMSOSTEK, merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia dalam menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja untuk mengatasi terjadinya resiko yang mungkin terjadi sebagai akibat hubungan kerja. Direktur utamanya adalah Anggoro Eko Cahyo, yang di tunjuk langsung oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Ir. Joko Widodo, dilantik pada tanggal 22 Februari 2021 di Istana Negara, Jakarta untuk periode 2021-2026. Presiden berharap dibawah kepemimpinan Anggoro Eko Cahyo BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan perlindungan sosial secara menyeluruh kepada pekerja Indonesia beserta keluarganya (Liputan6.com, 2021).

BPJS Ketenagakerjaan atau yang biasa disebut BPJAMSOSTEK sesuai Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, memiliki fungsi, tugas, wewenang, hak dan kewajiban sebagai berikut :

#### 1. Fungsi

BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pension dan jaminan hari tua

#### 2. Tugas

Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan pendaftaran peserta;
  - b. Memungut iuran dari peserta dan perusahaan pemberi kerja;
  - c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah;
  - d. Mengelola dana jaminan sosial peserta;
  - e. Melakukan pengelolaan data peserta program jaminan sosial;
  - f. Membayarkan manfaat pelayanan kesehatan berdasarkan ketentuan program jaminan sosial;
  - g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial secara menyeluruh kepada peserta dan masyarakat;
3. Wewenang
- a. Menagih pembayaran iuran;
  - b. Menempatkan dana jaminan social untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai
  - c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas epatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan social nasional;
  - d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatanyang mengacu pada standar tariff yang ditetapkan oleh pemerintah;
  - e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
  - f. Mengenaikan sanksi administrative kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya;

- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan social.

#### 4. Hak

Dalam melaksanakan kewenangannya BPJS berhak untuk:

- a. Memperoleh dana operasional untuk penyelenggaraan program yang bersumber ri Dana Jaminan Sosial dan/atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- b. Memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program Jaminan Sosial dari DJSN setiap 6 (enam) bulan.

#### 5. Kewajiban

Dalam melaksanakan tugasnya, BPJS berkewajiban untuk:

- a. Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta;
- b. Mengembangkan asset dana jaminan social dan asset BPJS untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta;
- c. Memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya;
- d. Memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan Undang-Undangtentang siditem jaminan social nasional;

- e. Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku;
- f. Memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajibannya;
- g. Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo jaminan hari tua dan pengembangannya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;

Berbicara mengenai hak pekerja, berarti berbicara mengenai hak asasi maupun hak yang bukan asasi. Hak asasi adalah hak yang melekat pada pekerja sejak lahir, sedangkan hak yang bukan asasi adalah hak yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. (Adrian Sutedi, 2011 : 15) Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengatur bahwa setiap pekerja memperoleh hak yang sama dalam perlakuan tanpa adanya diskriminasi, baik diskriminasi ras, agama, suku, warna kulit maupun golongan tertentu. Apabila perusahaan melanggar ketentuan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, maka perusahaan diberikan sanksi administrasi berupa teguran peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, pembatalan persetujuan, pembatalan pendaftaran, penghentian sementara sebagian atau seluruh alat produksi dan pencabutan izin.

Adapun hak-hak pekerja yang sudah diatur di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu:

1. hak atas pekerjaan dan pengasilan yang layak;
2. hak untuk mendapatkan jaminan sosial;

3. hak atas kebebasan dalam memilih dan pindah pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuan;
4. hak atas kebebasan dan pembinaan keahlian kejuruan untuk memperoleh, menambah keahlian serta ketrampilan;
5. hak untuk mendapatkan perlindungan keselamatan, kesehatan, dan perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia serta moral agama
6. hak untuk mendapatkan, mendirikan dan menjadi anggota Perserikatan Tenaga Kerja;
7. hak untuk mendapatkan istirahat tahunan;
8. hak atas upah penuh selama istirahat tahunan;
9. hak atas suatu pembayaran penggantian istirahat tahunan.

Pekerja selain mempunyai hak, juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan terhadap perusahaan. Adapun kewajiban-kewajiban pekerja yang harus dilakukan sebagai berikut:

1. wajib melakukan presentasi;
2. wajib mematuhi peraturan perusahaan;
3. wajib mematuhi perjanjian kerja;
4. wajib memenuhi perjanjian perburuhan;
5. wajib menjaga rahasia perusahaan;
6. wajib mematuhi peraturan majikan;
7. wajib memenuhi segala kewajiban sebelum izin belum diberikan dalam hal ada banding yang belum ada putusannya; (Danang Sunyoto, 2013 : 46)
8. wajib melakukan pekerjaan; (Iman Soepomo, 1990 : 82)

9. wajib memberikan keterangan benar bila diminta oleh pegawai pengawas atau ahli keselamatan dan kesehatan kerja (K3);
10. wajib memakai alat perlindungan diri yang diwajibkan;
11. wajib memakai dan menaati persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang berlaku ditempat kerja yang bersangkutan. (Eko Wahyudi dkk, 2016 : 38)

Di Indonesia jaminan sosial ketenagakerjaan di kelola oleh BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan badan hukum publik yang didirikan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaannya, BPJS ketenagakerjaan menjalankan 5 program yaitu :

- a. Jaminan Hari Tua (JHT) yang merupakan suatu program jaminan sosial yang bermanfaat sebagai pengganti hilangnya penghasilan tenaga kerja akibat meninggal dunia, cacat total tetap, atau telah mencapai usia tua yaitu 55 tahun dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua yang merupakan akumulasi iuran ditambah dengan hasil pengembangannya.
- b. Jaminan Pensiun (JP) merupakan program jaminan sosial ketenagakerjaan dimana tenaga kerja telah mengJaminan Kematian (JKM) adalah program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi ahli waris peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan akibat dari kecelakaan kerja.lami cacat total tetap, memasuki usia lanjut, atau ahli waris peserta meninggal dunia guna menggantikan pendapatan bulanan dan memberikan jaminan kehidupan yang layak.
- c. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan program jaminan sosial ketenagakerjaan yang memberikan santunan dan kompensasi serta

pelayanan kesehatan dan rehabilitasi tenaga kerja bagi pekerja yang mengalami kecelakaan kerja dari mulai saat berangkat kerja, dalam lingkungan kerja, sampai tiba kembali ke rumah ataupun menderita penyakit akibat kerja guna menggantikan penghasilan mereka.

- d. Jaminan Kematian (JKM) adalah program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi ahli waris peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan akibat dari kecelakaan kerja.
- e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) adalah Jaminan yang diberikan kepada Pekerja/Buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan, maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut;

**Tabel 2;1 Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1;	Ridwan Purnama,(2009)	Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada bagian produksi CV;Epsilon Bandun	Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan,bahwa terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan produktvitas kerja karyawan bagian produksi CV;Epsilon Bandung

2;	Apriliyantini,(2016)	Pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT;anugrahmerta sari sedana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pada PT; anugrah merta sari sedana,hasil penelitian mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pelatihan dan kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya
3;	Nurendah i(2007)	Peningkatan produktivitas kerja pegawai melalui program pelatihan (studi kasus pada PT; Federal international Finance Bogor)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan BRI adalah pada peubah keamanan dan lokasi strategis dan hal ini perlu dipertahankan;
4;	Friska aldata (2018)	Pengaruh Beban kerja dan motivasi kerja terhadap karyawan	Hasil Kesimpulan Penelitian ini bahwa motivasi kerja memiliki pegraruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Salemba, yang berarti motivasi kerja menjadi dorongan utama bagi karyawan untu meningkatkan kinerjanya;
5;	Dewi Fitriani ,(2007)	Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas Kependudukan Kota Depok	Hasil Kesimpulan Penelitian ini menyimpulkan bahwa seseorang dapat didorong dengan motivasi kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan; Pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dapat termotivasi dan mengeluarkan segala kemampuan untuk bekerja dengan optimal, jika mendapat penghargaan dari pimpinan

## 2.6 Kerangka Berpikir

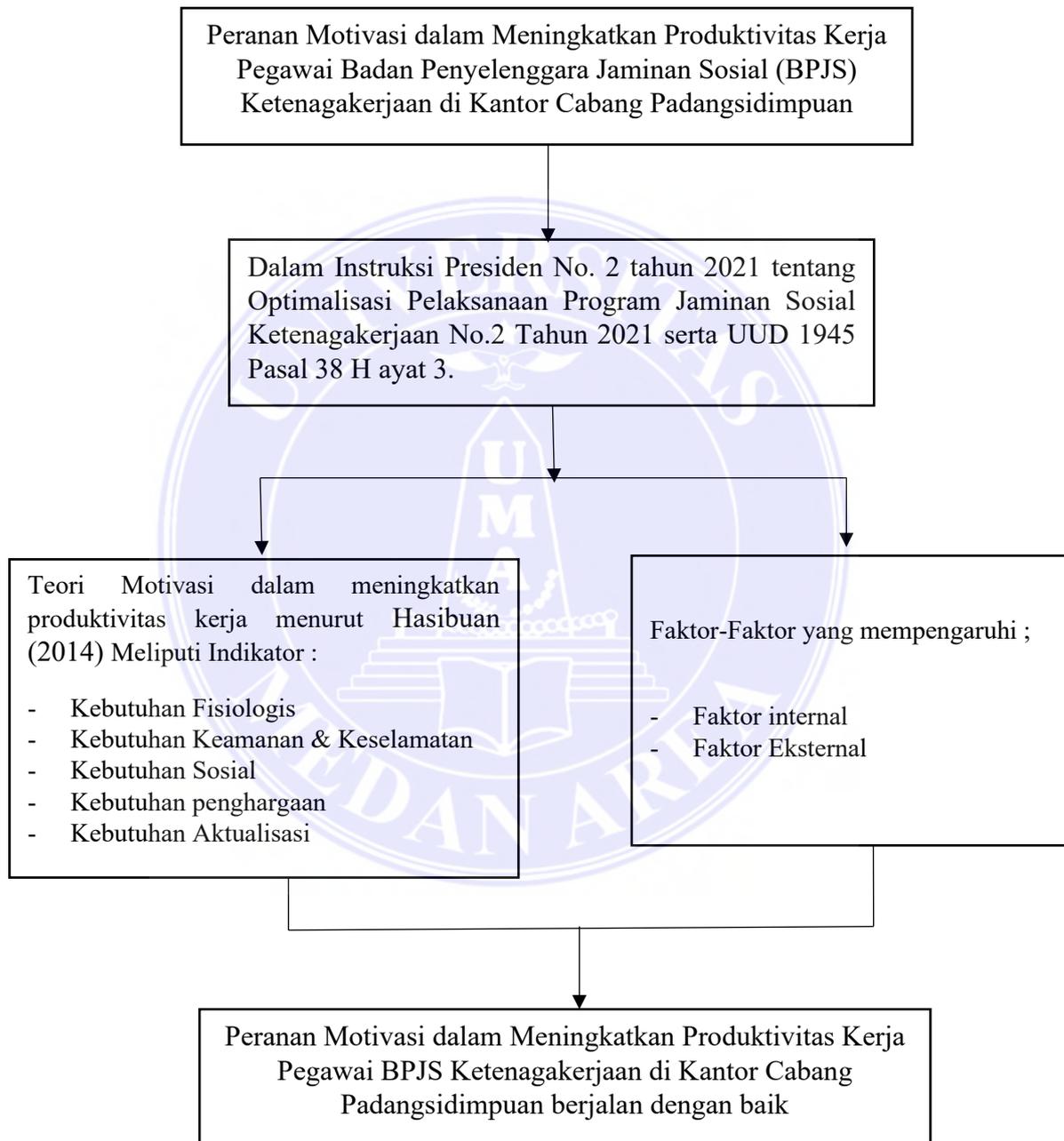
Sistem penalaran merupakan nalar pemikiran penelitian yang disusun berdasarkan realitas, persepsi, dan tulisan penelitian; Motivasi di balik struktur penalaran adalah untuk membentuk cara pemeriksaan yang masuk akal dan masuk akal untuk mendobrak eksplorasi yang diarahkan (Sugiono, 2013: 88); Kerangka berpikir dalam ilmu administrasi Publik mengacu pada kaitan yang logis memastikan adanya hubungan antara variable, dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai “Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan”;

Dalam menjawab rumusan masalah penelitian, maka penulis menggunakan Instruksi Presiden No; 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta UUD 1945 Pasal 38 H ayat 3 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sesuai yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.

Dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan dalam penelitian ini penulis menggunakan indicator motivasi menurut Hasibuan (2014) meliputi Kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan dan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan penghargaan, kebutuhan aktualisasi; Setelah mengetahui peran motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, kemudian dapat menemukan faktor apa yang menjadi penghambat dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas

kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan; Uraian Kerangka pemikiran diatas dapat dilihat dari gambar berikut :

**Gambar. Kerangka Pemikiran**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah (Moleong, 2016:6)

Menurut Sugiyono (2014:11) deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel/mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Tujuan dari penelitian Deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran secara sistematis actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki.

Pada penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian, berdasarkan fakta yang terlihat dilapangan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Bagaimana Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Serta apa faktor penghambat Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang

Padangsidimpun dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan hasil studi kepustakaan.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yang menjadi tempat lokasi penelitian penulis di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpun. terletak di Jl. Imam Bonjol Kel. Aek Tampang Padangsidimpun Sumatera Utara 22726. Alasan penulis memilih lokasi ini karena penulis terfokus pada peranan motivasi kerja yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidimpun dalam meningkatkan Produktivitas kerja pegawai. Adapun tahap perincian kegiatan yang akan dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024								Tahun 2025	
		Mei	Juni	Juli	Agus	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Penyusunan Proposal	■									
2	Seminar Proposal		■								
3	Penelitian			■	■						
4	Penyusunan Tesis					■	■	■	■		
5	Seminar Hasil									■	
6	Bimbingan Tesis										■

### 3.3 Sumber Data

Dalam Penelitian ini sumber data yang digunakan terbagi atas data primer dan data sekunder penjelasannya sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya Subjek penelitian yang didapat dari melakukan observasi dan wawancara pada subjek penelitian. Pada penelitian ini Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan. dengan melakukan wawancara pada informan yaitu Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan, Kemudian ada Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Serta Staf Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Dan Staf Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki kompetensi dan juga integritas dalam memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti melalui kuisisioner.
2. Data skunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara. Pada penelitian ini Data skunder yang diperoleh seperti dokumen-dokumen resmi, data statistic, catatan-catatan tertulis, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang ada di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Cabang Padangsidempuan.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016: 300).

Menurut Suyatno (dalam Nila 2015:42) bahwa informan penelitian meliputi beberapa jenis, yaitu :

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki banyak latar belakang informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Eris Aprianto Selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidimpuan.
2. Informan utama adalah mereka yang secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Ibu Aina Safitri Selaku Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan pada penelitian ini adalah Bapak Wahyudi Putra Abdi Zemar Selaku Staf Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan dan Bapak Teuku Satya Selaku Staf Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian ini maka dilakukan pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi berikut penjelasannya ;

#### 1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiono, 2016) observasi merupakan suatu proses yang kompleks tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Pada Penelitian ini peneliti perlu membaur di lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran kenyataan pada BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Sidimpuan mengenai motivasi kerja yang harusnya diperoleh pegawai sebagai dorongan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya selama ini dilakukan serta mencatat langsung di lokasi penelitian berkaitan dengan objek yang diteliti. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana peranan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan.

#### 2. Wawancara

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Esteborg dalam (Sugiyono, 2015:317). Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat di konstruksikan makna dalam topic tertentu.

Pada penelitian ini wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur, berupa pertanyaan menggunakan kuisioner yang diajukan kepada informan yang

berkenan dalam menjawab setiap poin pertanyaan yang diajukan. Hasil wawancara digunakan peneliti sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:58) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil akan wawancara akan lebih baik apabila didukung oleh dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

Pada penelitian ini dokumentasi yang digunakan peneliti berupa beberapa pengambilan foto-foto ataupun gambar yang jelas untuk pendukung dalam penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisi data menurut Sugiyono (2018: 482) merupakan suatu proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sedangkan menurut Moleong (2017: 280-281) Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, katagori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Tujuan metode deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Menurut (Sugiyono, 2018: 322) pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pada penelitian ini peneliti melakukan Pengumpulan secara sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan didapat lebih banyak. data tersebut berbentuk tulisan, rekaman. Yang dikumpulkan kemudian diproses. Pada tahap ini peneliti melakukan penelitian secara umum terhadap situasi sosial/ objek yang diteliti, dan semua yang penulis lihat dan didengar akan direkam. Dengan demikian peneliti memperoleh data dari berbagai sumber. Dengan merencanakan dan mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2016: 247), reduksi data adalah merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema data polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan jarak jauh dengan menggunakan video call sebagai media komunikasi.

Pada penelitian ini Peneliti mereduksi data dengan cara membuat rangkuman, dengan memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta membuang hal-hal yang dianggap tidak penting. Dengan demikian peneliti lebih mudah memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data

tentang peranan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan.

c. Penyajian Data (*Data Presentation*)

Menurut Sugiyono (2016: 249). Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar katagori maupun sejenisnya. Yang paling penting digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan agar peneliti lebih mudah dan memahami data dengan baik.

Pada Penelitian ini peneliti di tahap penyajian data, berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu, peneliti melakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan dan apa yang ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian tentang peranan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan.

d. Kesimpulan / Verifikasi

Menurut Sugiyono (2016:17), Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban masalah pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada.

Pada penelitian ini Peneliti akan menarik kesimpulan atau verifikasi data dengan mengambil intisari dari analisis yang dilakukan dalam penelitian di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan peneliti akan mendapatkan bukti-bukti yang disebut verifikasi data. Dengan Apa yang kita teliti akan di verifikasi dengan temuan-temuan data dan akhirnya peneliti sampai pada penarikan kesimpulan akhir yang merupakan bagian dari penelitian dalam menganalisis suatu masalah yang lebih spesifik dan tepat dengan teori-teori yang sesuai.

### **3.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional**

#### **3.7.1 Definisi Konsep**

Konsep dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

- a. Motivasi Menurut teori Sardiman (2016. 73) mengatakan motivasi diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu serta upaya untuk penggerak dari dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.
- b. Motivasi Menurut teori Ferdinatus (2020 ;3) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang harus dibangun dengan kepribadian atau karakter yang baik, karena dorongan motivasi kerja yang didasarkan dengan adanya prinsip serta alasan yang salah akan mengakibatkan suatu kerugian secara pribadi maupun organisasi.

### 3.7.2 Definisi Operasional

Motivasi menurut Hasibuan M (2014) merupakan upaya pemberian daya penggerak untuk menciptakan keinginan kerja seseorang, agar mampu bekerja secara efektif dan terintegrasi untuk mencapai kepuasan. Adapun indikator dalam motivasi kerja sebagai berikut ;

- a. Kebutuhan Fisiologis merupakan kebutuhan dasar manusia yang digunakan untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini meliputi, sandang, pangan, papan, dan kebutuhan biologis lainnya
- b. Kebutuhan Keamanan dan Keselamatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dan memiliki jaminan keamanan serta keselamatan dalam bekerja. Manusia ingin memiliki kepastian dalam penjaminan kesehatan melalui sistem asuransi kesehatan, jaminan keamanan rumah dengan sistem keamanan, dan penjaminan karier melalui program pegawai tetap.
- c. Kebutuhan Sosial merupakan kebutuhan manusia untuk berinteraksi dengan orang lain sebagai bagian dari makhluk sosial, karena manusia saling membutuhkan antara manusia yang satu dengan lainnya dan tidak dapat hidup sendiri dalam lingkungan sosial masyarakat.
- d. Kebutuhan Penghargaan merupakan kebutuhan manusia yang diberikan terhadap capaian prestasi baik dilihat dari segi pribadi maupun efektivitas kegiatan yang dilakukan.
- e. Kebutuhan Aktualisasi merupakan kebutuhan manusia yang dilakukan untuk bertindak sesuai kemauan dan bakat yang dimiliki.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas Mengenai Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan. Maka dapat ditarik kesimpulan antara lain.

1. Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan. Dilihat dari beberapa indikator yang meliputi.
  - a. Kebutuhan Fisiologis pada indikator ini dapat dilihat bahwa Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam program bantuan kebutuhan yang diberikan kepada para pegawai sudah dijalankan secara merata di Kantor Cabang Padangsidempuan, Hal ini dilihat dari Adanya pemberian Suplemen pada saat ada kerja tambahan atau lembur diluar dari Uang Lembur
  - b. Kebutuhan Keamanan & Keselamatan pada indikator ini dapat dilihat bahwa hak para pegawai sudah didapatkan secara merata sesuai dengan UUD dan praturan internal BPJS di Kantor Cabang Padangsidempuan, Hal ini dilihat dari adanya pemberian Jamsostek yang diberikan oleh BPJS itu sendiri dan untuk asuransi kesehatan BPJS Ketenagakerjaan telah bekerjasama dengan Perusahaan Asuransi Swasta, sehingga apabila terjadi resiko untuk para pegawai disini telah ada jaminan untuk pembiayaan atau pengobatannya.

- c. Kebutuhan Sosial pada indikator ini dapat dilihat bahwa para pegawai di Kantor Cabang Padangsidempuan sudah merasa cukup puas dalam kebutuhan social hal ini dilihat dari tingkat kehadiran yang tinggi dari para pegawai ketika dilaksanakannya program acara seperti lomba, gathering, event tahunan, pengajian dan olahraga.
  - d. Kebutuhan Penghargaan pada indikator ini dapat dilihat bahwa para pegawai di Kantor Cabang Padangsidempuan sudah mendapatkan pemberian *reward* secara merata atas kinerja yang telah dilakukan hal ini dilihat dari adanya Peraturan Internal BPJS Ketenagakerjaan yang tidak hanya di Cabang Padangsidempuan tetapi juga di seluruh Indonesia untuk menjaga motivasi dan semangat kerja para pegawai
  - e. Kebutuhan Aktualisasi pada indikator ini dapat dilihat bahwa para pegawai di Kantor Cabang Padangsidempuan sudah diberikan kebebasan dalam kebutuhan aktualisasi hal ini dilihat dari seluruh para pegawai diberikan kesempatan dalam mengembangkan inovasi bakat dan minat sesuai keinginan dengan penyediaan
2. Adapun faktor hambatan Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan seperti para pegawai terkendala pekerjaan yang lambat dan menghabiskan waktu dikarenakan adanya gangguan syimtem yang lambat sehingga banyak NIK Pekerja yang belum valid dan pendaftaran kepesertaan terhambat dan melambat. Sedangkan Strategi yang dilakukan seperti menggunakan aplikasi Sistem

Informasi Manajemen Layanan TI karena hanya aplikasi ini yang akan menampung segala permasalahan yang ada di Kantor Cabang.

## 5.2 Saran

Sebagai upaya memberikan masukan dalam rangka mengoptimalkan Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan, Maka berdasarkan hasil penelitian, Peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Padangsidimpuan diharapkan dapat mempertahankan ketegasan, keadilan serta memberikan hak dan kewajiban untuk para pegawai yang bekerja agar dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai.
2. Bagi Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidimpuan dalam menjalankan kinerja harusla lebih disiplin prihal waktu dalam pengerjaan tugas kantor agar pekerjaan yang diterima tidak begitu menyulitkan serta menggunakan hak maupun fasilitas yang diberikan secara baik sesuai dengan praturan yang ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agripa, Toar Sitepu. 2013. *Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado*. Jurnal EMBA, Vol.1 .
- Alteza, Muniya. 2011. *Pengantar Bisnis Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY.
- Analisa, L. 2011. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang*”.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan Malayu S. P. Drs. 1996. *Manajemen Dasar Pengertian dan. Masalah*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Hasibuan, M. 2014. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Hasibuan, M. S. 2014. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexy J. Moleong, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Afiabeta
- Mangkunegara AP. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A.A. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A.A. . 2014. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mardi. 2014. Sistem Informasi Akuntansi. Bogor: Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&B*, Bandung :Afiabeta

\_\_\_\_\_, 2015, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Afiabeta

\_\_\_\_\_, 2017, *Dokumentasi Dalam Skripsi*, Bandung : Afiabeta

\_\_\_\_\_, 2018, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Afiabeta

## PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

**Lampiran I**  
**Daftar Wawancara Penelitian**

**PERANAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS  
KERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

**1. Pedoman Wawancara Kepada Informan Kunci**

• **Kebutuhan Fisiologis**

- a. Apakah dalam meningkatkan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan memiliki program pemberian bantuan kebutuhan fisiologis seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan biologis lainnya ?
- b. Menurut bapak apakah dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan program pemberian bantuan kebutuhan biologis ?

- **Kebutuhan Keamanan & Keselamatan**

- a. Bagaimana sistem keamanan dan keselamatan yang diberlakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ?
- b. Apakah para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan mendapatkan hak atas keamanan & keselamatan dalam bekerja?
- c. Apakah ada persyaratan yang diberlakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ini untuk menjamin menjadi pegawai tetap?

- **Kebutuhan Sosial**

- a. Apakah ada kegiatan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan mengajak para pegawai untuk mengadakan perkumpulan pengajian dalam meningkatkan silaturahmi antara pegawai dan pihak atasan?
- b. Apakah para pegawai BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan merasa puas dengan kebutuhan sosial yang di berikan ?

- **Kebutuhan Penghargaan**

- a. Apakah ada program pemberian *reward* atau *punishment* bagi pegawai yang memiliki produktivitas kinerja yang baik dan yang tidak di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ?
- b. Apakah dengan pemberian *reward* atau *punishment* kepada pegawai ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai ?

- **Kebutuhan Aktualisasi**

- a. Apakah sebelum melaksanakan pekerjaan pegawai diberikan arahan dari atasan ?
- b. Apakah para pegawai PJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ini diberikan kebebasan dalam melakukan inovasi pelayanan dalam menunjang kinerja mereka ?

## 2. Pedoman Wawancara Kepada Informan Utama dan Tambahan

- **Kebutuhan Fisiologis**

- a. Apakah dalam meningkatkan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan memiliki program pemberian bantuan kebutuhan fisiologis seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan biologis lainnya ?
- b. Apakah para pegawai merasa puas terhadap hasil dari upah yang diberikan oleh Kantor wilayah Sumbagut?

- **Kebutuhan Keamanan & Keselamatan**

- a. Apakah para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan mendapatkan hak atas keamanan & keselamatan dalam bekerja?
- b. Apakah masih ada pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan yang tidak mendapatkan hak dalam keselamatan bekerja?

- **Kebutuhan Sosial**

- a. Apakah para pegawai BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan merasa puas dengan kebutuhan sosial yang di berikan ?
- b. Apakah perilaku atasan tidak memperlakukan para pegawai BPJS Ketenagakerjaan dengan baik?

- **Kebutuhan Penghargaan**

- a. Apakah ada program pemberian *reward* atau *punishment* bagi pegawai yang memiliki produktivitas kinerja yang baik dan yang tidak di BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ?
- b. Apakah saat ini kebutuhan penghargaan tidak lagi diberikan kepada para pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan?

- **Kebutuhan Aktualisasi**

- a. Apakah pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan memberikan pengarahan ataupun pelatihan bagi para pegawai untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik?
- b. Apakah pihak atasan mempersulit para pegawai BPJS Ketenagakerjaan untuk menjalankan pekerjaan di Kantor Cabang Padangsidempuan?
- c. Apakah para pegawai BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Padangsidempuan ini diberikan kebebasan dalam melakukan inovasi pelayanan dalam menunjang kinerja mereka ?

- 3. Faktor Hambatan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan**
- a. Apasaja hambatan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan?
  - b. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Padangsidimpuan?



## Lampiran II

## Surat Izin Turun Lapangan Dari Pihak Kampus



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

### PASCASARJANA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 798/Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 ☎ (061) 4228331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id | www.pasca.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

Nomor : 1039-PPS-UMA/WDI/01/VII/2024 01 Juli 2024  
 Lampiran :-  
 Hal : Surat Ijin Penelitian MAP

Yth. Kepala Cabang Bpjs Ketenaga Kerjaan Kantor Cabang Padang Sidempuan  
 di -  
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

N a m a	: Doly Irawan Daulay
N P M	: 231801059
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis	: Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Di Jajaran Kantor Padang Sidempuan

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Cabang Bpjs Ketenaga Kerjaan Kantor Cabang Padang Sidempuan sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
 Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP  
 Bid. Penjaminan Mutu Akademik

CC: File



Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

### Lampiran III

## Surat Izin Penelitian Dari Pihak Intansi



Nomor : B/13827/102024  
Lampiran : 1 berkas

24 Oktober 2024

Yth.  
Pimpinan Universitas Medan Area Pascasarjana  
di  
Jl. Setia Budi No.79 B, Tj. Rejo  
Kec. Medan Sunggal, Kota Medan  
Sumatera Utara

Perihal : Persetujuan Penelitian Mahasiswa Program Pascasarjana

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Medan Area Program Pascasarjana Nomor : 1039/PPS-UMA/WDI/01/VII/2024 tanggal 1 Juli 2024 perihal Izin Penelitian MAP, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kami menyetujui mahasiswa Pascasarjana atas nama Doly Irawan Daulay untuk melaksanakan penelitian atau observasi lapangan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Padangsidempuan.
2. Untuk penelitian atau observasi lapangan dapat berkoordinasi dan datang langsung ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Padangsidempuan.
3. Mahasiswa Pascasarjana yang melaksanakan penelitian atau observasi lapangan agar dapat mengikuti seluruh ketentuan yang berlaku di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan.

Demikian dapat disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.



Eris Aprianto  
Kepala Kantor Cabang Kelas 3 Padang  
Sidempuan

AD/WA/HL 03.00

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik dari Sertifikasi Elektronik (eSSE), Badan Sertifikasi Elektronik Nasional.  
Jl. Raja Inal Siregar, Batunadua, Padang Sidempuan  
T (0634) 4320008 F (0634) 7366791 W [www.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

## Lampiran IV

### Dokumentasi Penelitian



Gambar 5.1 Wawancara Bersama Bapak Eris Aprianto Selaku Informan Kunci

Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024



Gambar 5.2 Wawancara Bersa Ibu Aina Safitri selaku Informan Utama

Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024



Gambar 5.3 Wawancara Bersama Bapak Wahyudi Putra Abdi Zemar selaku informan tambahan

Sumber Dokumentasi Pribadi