STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DALAM SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN HARI TUA

(Studi pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun Oleh:

Luchna Suhaili Fadlillah

NIM. B76215048

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2019

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA
PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Luchna Suhaili Fadlillah
NIM : B76215048
Prodi : Ilmu Komunikasi
Alamat: Sendang Duwur Paciran Lamongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada kembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
2) Skripsi ini adalah benar – benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain
3) Apabila di kemudian had terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuesi hukum yang terjadi.

Surabaya, 7 Januari 2019
Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
DDB3EAEF829161273
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Luchna Suhaili Fadlillah
NIM.B76215048

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Luchna suhaili fadlillah

NIM : B76215048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul :STRATEGI KOMNIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DALAM SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN HARI TUA (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 7 januari 2019

Dosen Pembimbing,

Drs. Yoyon Mudjiono, M.Si
NIP.195409719803100 3

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Luchna Suhaili Fadlillah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya 30 Januari 2019
Mengesahkan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan,

Dr H. Abd, Halim,M.Ag
NIP : 196307251991031003

Penguji I

Drs.Yoyon Mudjiono,M.Si
NIP : 195409071982031003

Penguji II

Drs. H.M.Hamdun Sulhan,M.Si
NIP : 195403121982031002

Penguji III

Dr. Agoes Moh.Moefad, S.H.,M.Si
NIP : 197008252005011004

Penguji IV

Pardianto, S.Ag.,M.Si
NIP : 197306222009011004

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Luchna Suhaili Fadlillah
NIM : B76215048
Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi
E-mail address : luchnasuhaili_fadlillah@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DALAM SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN HARI TUA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 Februari 2019

Penulis

(Luchna Suhaili Fadlillah)

ABSTRAK

Luchna Suhaili Fadlillah, B76215048, 2019. Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam Sosialisasi Program Jaminan Hati Tua

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, BPJS Ketenagakerjaan, Program Jaminan Hari Tua

Permasalahan tenaga kerjaan memang sangat kompleks dan perlu untuk segera dituntaskan, pekerja juga membutuhkan jaminan atas pekerjaannya. Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat fokus penelitian yang hendak dikaji dalam skripsi ini yaitu bagaimana Strategi komunikasi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya dalam soialisasi program jaminan hari tua.

Untuk menjaga fokus penelitian tersebut secara menyeluruh dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang diharapkan agar mampu menyelidiki lebih dalam terhadap fokus penelitian yang diamati teori yang digunakan peneliti yaitu teori Stimulus Organism Respon..

Dari hasil penelitian ini temukan bahwa (1) Pemberian pelayan prima terhadap pelanggan,Dalam memberikan pelayanan terhadap khalayak komunikator mencari cara pemberian stimulus yang tepat agar mendapatkan perhatian dari komunikan, agar khalayak yang menjadi sasaran dari program yang dijalankan sesuai (2) Pemberian perlindungan kerja jangka pangjang selanjutnya komunikator berusaha bagaimana caranya agar komunikan mendapatkan pengertian dan pemahaman Seperti yang telah peneliti temukan bahwa di dalam proses penyampaian pesan seperti halnya menyampaikan pemberian perlindungan kerja jangka panjang terhadap peserta BPJS (3)Bekerja sama dengan Komunitas komunitas agar apa yang direncanakan sesuai dan dapat tersampaikan kepada khalayak sehingga khalayak mampu mengerti dan mengikuti program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut. (4) Promosi merupakan alat atau sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan seperti halnya media,. Media yang digunakan perlu dipilih secermat mungkin agar pesan atau stimulus yang diberikan oleh komunikator dapat diterima dengan mudah oleh komunikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

Keywords: Keywords: Communication Strategy, Employment BPJS, Old Age Guarantee Program

Labor issues are indeed very complex and need to be resolved immediately, workers also need guarantees for their work. In this study, the research that raised the focus of the research conducted was examined in this thesis about how the communication strategies used by BPJS Surabaya in the old-age guarantee program/

To focus on research that is discussed and in-depth, this study uses descriptive qualitative research methods that are expected to support research that addresses the theories used by researchers, namely the theory of Stimulus Organism Response/

From the results of this study found that (1) Providing excellent servants to customers, In providing services to the communicator audience looking for ways to provide the right stimulus to get attention from the communicant, so that audiences who are the target of the program carried out accordingly (2) Providing replacement work assistance the next step the communicator needs help so that the communicant gets understanding and understanding. As researchers have found in the process of delivering messages such as asking for approval of BPJS participant cooperation (3) Working with community communities so that what is appropriate and can be conveyed to the public so that the audience can understand and participating in the program offered by BPJS Employment Surabaya Rungkut. (4) Promotion is a tool or means used by communicators to convey messages to communicants such as approving the media. The media used must be chosen as carefully as possible so that the message or stimulus provided by the communicator can be easily received by the communican.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**
LEMBAR PERSETUJUAN PULIKASI ..... **v**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR BAGAN ..... **xv**

BAB I : PENDAHULUAN
A.Latar Belakang 1
B.Rumusan Masalah 6
C.Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Kajian Penelitian Terdahulu 7
F.Definisi Konsep 9
G. Kerangka Pikir 13
H.Metode Penelitian 16
1. Pendeketan dan Jenis Penelitian 16
2. Subyek dan Obyek Penelitian 18
3. Jenis dan Sumber Data 19
4. Tahapan Penelitian 20
5. Teknik Pengumpulan Data 21
6. Teknik Analisis Data 24
7. Teknik Keabsahan Data 25
I. Sistematika Pembahasan 26
J. Jadwal Penelitian 29

BAB II : KAJIAN TEORITIS
A. Kajian Pustaka 30
1. Pengertian Strategi 30
2. Pengertian Komunikasi 34
3. Pengertian Strategi Komunikasi 37
4. Proses Komunikasi 47
5.BPJS Ketenagakerjaan 49
B. Kajian Teori 53
Teori Stimulus Organism Respons 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III :PENYAJIAN DATA PELENITIAN

A. Profil Subjek PenelitiaN..... 57
1. Profil BPJS Ketenagakerjaan Surabaya 57
a.Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan 62
b. Motto BPJS Ketenagakerjaan 62
c. Nilai-nilai BPJS Ketenagakerjaan..... 62
d. Struktur BPJS Ketenagakerjaan..... 63
e. Filosofi BPJS Ketenagakerjaan..... 64
f. Etika BPJS Ketenagakerjaan 64
g. Makna dan Logo BPJS Ketenagakerjaan..... 65
2.Profil Informan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya 66
B. Deskripsi Penelitian..... 69

BAB IV : INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

A. Temuan Penelitian..... 75
1. Pemberian Pelayanan Prima..... 75
2. Pemberian Perlindungan kerja jangka panjan..... 76
3. Bekerjasama dengan Komunitas 77
4. Promosi 78
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori 79

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan 84
B. Rekomendasi 85

Daftar Pustaka
Biodata Penulis
Lampiran-Lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pikir Penelitian 14
Tabel 1.2 Kerangka Konseptual..... 15
Tabel 1.3 Jadwal penelitian..... 29
Tabel 1.4 Daftar Informan 67
Tabel 3.4 Data Perusahaan Aktif 73
Tabel 3.5 Data Pekerja..... 73
Tabel 3.6 Data pekerja yang mengikuti Program Jaminan Hari Tua..... 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Pengurusan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya 63
Gambar 3.2 Makna dan Logo BPJS Ketenagakerjaan Surabaya 65

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Hasil Kerangka Pikir 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga kerja mempunyai peran dan arti yang sangat penting sebagai kelompok masyarakat produktifitas yang menunjang pelaksanaan pembangunan. Kedudukan tenaga kerja dalam berbagai macam aspek pembangunan semakin diperhitungkan, mengingat bahwa suksesnya pembangunan terletak pada manusia itu sendiri dalam mengelolanya sehingga manusia tersebut menjadi subjek pembangunan sekaligus menjadi objek pembangunan. Memang diakui, bahwa jumlah penduduk yang besar apabila tidak diiringi dengan pertumbuhan produksi akan menjadi beban yang bisa menghambat lajunya pembangunan. Namun apabila jumlah penduduk itu digunakan, dibina dan dikerahkan sebagai tenaga kerja yang efektif akan menguntungkan bagi usaha pembangunan disegala bidang.

Salah satu keberhasilan pembangunan nasional adalah kualitas manusia Indonesia, yang menentukan berhasil tidaknya usaha untuk memenuhi tahap tinggal landas. Peningkatan kualitas manusia tidak mungkin tercapai tanpa adanya jaminan hidup yang pasti untuk didapatkannya, dan peningkatan kualitas tenaga kerja serta perlindungan terhadap tenaga kerja harus disesuaikan dengan harkat dan martabat manusia Tenaga kerja.[2]

Permasalahan tenaga kerjaan memang sangat kompleks dan perlu untuk segera dituntaskan, pekerja juga membutuhkan jaminan atas pekerjaannya, karena dibanyak Negara biasanya pekerja menjadi manusia-manusia yang terpinggirkan baik dari sisi ekonomi maupun sisi sosial kemasyarakatan. Kedepan pekerja harus memiliki jaminan

[2] Abdul Khakim, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2003 hlm. 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang akan memberikan hak-hak mereka sesuai dengan peraturan yang ada. Secara luas jaminan sosial ini meliputi berbagai usaha yang dapat dilakukan oleh masyarakat ataupun pemerintah.

Masalah ketenagakerjaan ini menjadi perhatian pemerintah karena berkaitan hajat hidup manusia seutuhnya dimana Negara wajib mensejahterakan warganya berdasarkan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu pemerintah berupaya untuk memberikan jaminan dan pelayanan kepada pekerja-pekerja di Indonesia. Diantara upaya pemerintah dalam menjamin tenaga kerja atau buruh dengan membuat Undang-undang khusus tentang ketenaga kerjaan yang akan memberikan jaminan kepada setiap tenaga kerja Indonesia sesuai dengan piagam Hak Asasi Manusia yang disetujui dunia.

Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup.[3] pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri melainkan membutuhkan bantuan dari orang lain. Salah satu bentuk untuk menyelenggarakan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat adalah cita-cita setiap manusia, bangsa dan negara. Namun, untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, setiap manusia, bangsa dan negara menempuh jalan yang berbeda, sesuai dengan tujuan dan filosofi buat apa negara itu didirikan, Sistem jaminan sosial merupakan cara (*means*) sekaligus tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan yang sekarang telah dikenal diseluruh dunia.[4]

Khusus pada pasal 28 D disebutkan bahwa "setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja", selanjutnya pada pasal 28 I ayat yang ke empat disebutkan bahwa setiap pekerja berhak mendapatkan perlindungan *(protection*), pemajuan (*furtherance*), penegakan (*enforcement*), dan pemenuhan hak (*fulmilment*), dalam hal ini kewajiban pemerintahlah dalam menegakkan hak asasi manusia termasuk hak-hak tenaga kerja.

---

[3] Dedy Mulyana, *"Ilmu komunikasi suatu pengantar",* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2000), hlm 14
[4] astomo, *Sistem Jaminan Sosial Nasional sebuah introduksi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), h. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam undang-undang no 24 tahun 2011 badan penyelenggara jaminan sosial secara tegas menyatakan bahwa BPJS adalah Badan Hukum Publik. BPJS merupakan Program pemerintah yang memberikan perlindungan kepada setiap tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dengan mekanisme asuransi sosial. BPJS yang dibentuk dengan undang-undang adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.[5]

Para pendiri Negara Republik Indonesia sepakat untuk mendirikan negara kesejahteraan. Negara yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia ,untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada: Ketuhanan yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia,dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan serta dengan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, Sebagaimana tercantum dalam alinea ke empat pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945[6]

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 program yaitu : Jamninan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan pensiun.

Program Jaminan Hari Tua disingkat Program JHT merupakan program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum Peserta memasuki masa pensiun, bisa diterimakan kepada janda/duda, anak atau ahli waris Peserta yang sah apabila Peserta meninggal dunia. Besarnya manfaat JHT adalah sebesar nilai akumulasi

[5] Jaminan sosial (Jamsos) Indonesia, "Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS". *Situs Resmi Jamsos Indonesia.* http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/268 *(23* Desember 2015)

[6] Jaminan sosial (Jamsos) Indonesia, "Kebijakan Khusus atau Tindakan Khusus Pemerintah". *Situs Resmi Jamsos Indonesia.* http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/290 (23 *Desember* 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seluruh Iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya dan dibayar secara sekaligus, setelah Peserta memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 tahun,Setelah masa kepesertaan ini manfaat JHT dapat diambil paling banyak 30% (tiga puluh persen) dari jumlah JHT, untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun.

Manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan kepada Peserta apabila Peserta berusia 56 (lima puluh enam) tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap,Sesuai PP No. 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaran Program JHT, Manfaat JHT bagi Peserta mencapai usia pensiun tersebut, termasuk juga Peserta yang berhenti bekerja, meliputi: Peserta mengundurkan diri, Peserta terkena pemutusan hubungan kerja, Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

Menyadari akan pentingnya pemahaman tentang manfaat yang diperoleh ketika mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut melakukan sosialisasi kepada pekerja Formal (penerima upah) seperti Pengusaha, karyawan pabrik, pekerja Kantor dan pekerja informal (bukan penerima upah) seperti Gojek,Nelayan,Tukang bakso, Juru Parkir ,Pedakang kaki lima yang berada di Kota Surabaya,yang menjadi wilayah cakupan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Surabaya Cabang Rungkut. Hingga kini, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya menyosialisasikan program jaminan hari tua kepada pekerja formal dan pekerja informal.Untuk itu,dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Surabaya Cabang Rungkut menggunakan sebuah strategi komunikasi, agar pekerja formal dan Informal ikut mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan khususnya program Jaminan Hari Tua. Untuk mencapai strategi tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Komunikasi mempunyai peranan andil penting dalam pembangunan. Everest M. Rogers menyatakan bahwa, secara sederhana pembangunan adalah perubahan yang berguna menuju suatu sistem sosial dan ekonomi yang diputuskan sebagai kehendak dari suatu bangsa. Dia juga mengatakan bahwa komunikasi merupakan dasar dari perubahan sosial pada suatu bangsa. Perubahan yang dikehendaki dalam pembangunan tentunya perubahan kearah yang lebih baik atau lebih maju dari sebelumnya[7] Oleh karena itu, peranan komunikasi dalam pembangunan harus dikaitkan dengan arah perubahan tersebut. Artinya kegiatan komunikasi harus mengantisipasi gerak pembangunan.

Hal inilah yang menurut peneliti menarik untuk diteliti, untuk mengetahui strategi komunikasi yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan Program Jaminan Hari Tua dalam penelitian yang berjudul "***Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam Sosialisasi Program Jaminan Hari Tua "***

B. Rumusan Masalah dan Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaiakan, maka perlu dirumuskan masalah secara spesifik agar penelitian ini bisa terfokus dan terarah. Adapaun rumusan masalah yang ingin peneliti ungkapkan adalah

Bagaimana Bentuk Strategi Komunikasi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut dalam Sosialisasi program Jaminan Hari Tua ?

[7] [5]Komunikasi Pembangunan, Strategi Komunikasi Pembangunan, diakses dari *http://lalatnasrul.blogspot.co.id/2014/02/strategi- komunikasi-pembangunan.html* (12 *Januari* 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Komunikasi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut dalam Sosialisai untuk menggunakan program Jaminan Hari Tua

D. Manfaat Hasil Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan peneliti di atas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis hasil penelitian ini akan dapat memberikan kontribusi di bidang pemikiran dan pengetahuan terhadap perkembangan ilmu komunikasi, terutama Diharapkan juga dapat memperkaya kajian dan mampu menyumbang konsep sebagai pengembangan dari sebuah disiplin keilmuan komunikasi sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan dalam bidang komunikasi.

   .

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mengenai Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam Sosialisi program Jaminan Hari Tua

   .

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai rujukan dari penelusuran hasil penelitian yang terkait dengan tema yang diteliti, peneliti berusaha mencari referensi hasil penelitian yang di kaji peneliti terdahulu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga membantu peneliti dalam mengkaji tema yang akan diteliti. Selain itu hasil penelitian yang terdahulu akan dapat di ketahui pemasalahanya.

1. Skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi perusahaan Oriflame dalammerekrut customer di Kota Makassar**" yang disusun oleh Afridyawati Rahmadani, 2011. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang bagaimana strategi komunikasi perusahaan oriflame dalam merekrut customer di kota Makassar dan faktor-faktor apa yang menunjang dan menghambat strategi komunikasi perusahaan oriflame dalam merekrut customer dikota Makassar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka, observasi, dan wawancara. Adapun hasil penelitiannya adalah strategi komunikasi yang dilakukan sudah efektif dan bekerja dengan system sales and recruitment process in Oriflame (SARPIO). Faktor-faktor yang memengaruhi strategi komunikasi adalah gagasan, pesan, media, respons dan feedback, dan hambatannya adalah seringkali terjadi perbedaan antara komunikator dan komunikan.
2. Skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi Bisnis Etnis Tionghoa (Studi Deskriptif Terhadap** Pedagang **Spare part di Kota Bantaeng**)", disusun oleh Sri Harianti, 2014. Dalam penelitian ini penulis membahas strategi komunikasi bisnis yang digunakan oleh pedagang spare part sepeda motor etnis Tionghoa di Bantaeng dan faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi bisnis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Adapun hasil penelitiannya yakni, strategi yang digunakan dalam dunia bisnis dengan mengunakan kata-kata yang sederhana, para pedagang spare part harus terbuka dan jujur dalam berdagang, penyesuaian diri dimana etnis tionghoa dalam berdagang menggunakan bahasa Makassar bahasa yang digunakan konsumen, dan juga pedagang menyambut pelanggannnya dengan ramah yaitu dengan senyuman agar menciptakan kesan yang baik. Faktor yang mendukung yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan media seperti radio untuk mempromosikan bisnisnya dan adanya kepercayaan terhadap dewa keberuntungan dan shio. Faktor penghambat yaitu tidak adanya saling pengertian antara pedagang dan pelanggan dalam berinteraksi dan tidak semua pedagang spare part yang terbuka dan jujur.

Dari beberapa hasil penelitian diatas, maka dapat digambarkan persamaan dan perbedaanya. Persamaanya yaitu membahas mengenai strategi komunikasi, serta menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua Sementara pada penelitian sebelumnya menjelaskan tentang komunikasi pemasaran oriflame dan bisnis pedagang spare parit

F. Definisi Konsep Penelitian

Pada dasarnya, konsep merupakan unsur pokok dari sebuah penelitian, dan suatu konsep sebenarnya adalah definisi singkat dari sejumlah fakta atau data yang ada. Oleh karena itu agar tidak terjadi kesalahpahaman, penulis memberikan batasan istilah atau definisi yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, istilah atau definisi yang dimaksud memiliki pengertian terbatas.

Adapun batasan bagi beberapa konsep dalam penelitian ini:

1. Strategi

Kata “strategi” berasal dari turunan kata bahasa Yunani, stratēgos. yang dapat diterjemahkan sebagai ‘komandan militer’ pada zaman demokrasi Athena17. Menurut kamus bahasa Indonesia, strategi berarti taktik, ilmu menggunakan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam berperang; rencana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langkah-langkah yang dilakukan secara sitematis dalam perang, rencana yg cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.[8]

Menurut Lynch, strategi perusahaan merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat. Strategi perusahaan biasanya berkaitan dengan prinsip-prinsip secara umum untuk mencapai misi yang dicanangkan perusahaan, serta bagaimana perusahaan memilih jalur yang spesifik.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu.[9] Secara terminologi banyak ahli telah mengemukakan definisi strategi dengan sudut pandang yang berbeda-beda namun pada dasarnya kesemuanya itu mempunyai arti atau makna yang sama yakni pencapaian tujuan secara efektif dan efisien, diantara para ahli yang merumuskan tentang definisi strategi tersebut adalah salah satu proses dimana untuk mencapai suatu tujuan dan berorientasi pada masa depan untuk berinteraksi pada suatu persaingan guna mencapai sasaran.

Strategi mengenai kondisi dan situasi dalam proses *public* merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, tidak terkecuali dalam proses pelayanan yang baik kepada masyarakat

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan strategi yaitu aktifitas perencanaan mulai dari perencanaan pesan, perencanaan, pemilihan untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

---

[8] Aditya Bagas Pratama,. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Surabaya:Pustaka Media,2006), hlm. 581

[9] Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung, Remaja Rosda Karya, 2004), Cet. Ke-6, september 2004, hlm. 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio,* dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna. Dalam pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam berkomunikasi, komunikasi dapat berlangsung dengan baik apabila ada kesamaan makna atau pandangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.[10]

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian, dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna, baik secara verbal maupun non-verbal dari seseorang atau kelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan/atau kesepakatan bersama.[11]

Komunikasi pada dasarnya adalah suatu proses melalui seseorang menyampaikan stimulus dengan tujujan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainya khalayak dengan adanya komunikasi menunjang seseorang untuk melakukan hubungan yang baik antara satu orang ke orang lainya.

Menurut Carl I. Hovland, Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.[12]

Berbagai pengalaman Empiris juga menunjukan bahwa apa yang menjadi perhatian dalam masalah-masalah komunikasi juga tak pernah lepas dari konteks social, dan juga pentingnya komunikasi bagi kehidupan social , budaya, pendidikan, dan politik sudah disadari oleh para cendikiawan sejak Aristoteles.

---

[10] Mahmud Yunus, *Kamus Bahasa Arab Indonesia* (Jakarta: Hidakarya Agung, 1989) h. 182

[11] May Rudy, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), h.1

[12] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994)h.10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. BPJS Ketenagakerjaan

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 yang berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.

program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan nya menggunakan mekanisme asuransi 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. 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.

4. Program Jaminan Hari Tua

Program Jaminan Hari Tua disingkat Program JHT merupakan program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum Peserta memasuki masa pensiun, bisa diterimakan kepada janda/duda, anak atau ahli waris Peserta yang sah apabila Peserta meninggal dunia,Program Jaminan Hari Tua memiliki karakteristik sebagai berikut:

a) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib:Prinsip asuransi sosial didasarkan pada mekanisme asuransi dengan pembayaran iuran antara pekerja dan Pemberi Kerja, Prinsip tabungan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wajib didasarkan pada pertimbangan bahwa manfaat JHT berasal dari akumulasi iuran dan hasil pengembangan.

b) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin agar Peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

c) Kepesertaan perorangan.

Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap

G. Kerangka Pikir Penelitian

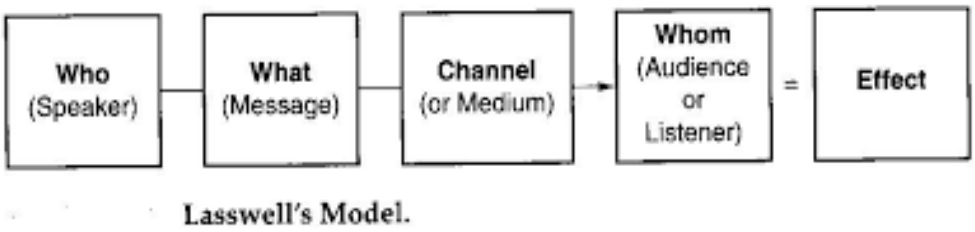
Kerangka pikir penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran-gambaran tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, dan mengenai variable-variable permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini tidak terlepas dari adanya teori yang akan memandu penelitian agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Stimulus Organizer Respon (S.O.R) .Karakteristik dasar teori ini adalah ini lahir karena adanya pengaruh dari ilmu psikologi dalam ilmu komunikasi. Hal ini bisa terjadi karena psikologi dan komunikasi memiliki objek kajian yang sama, yaitu jiwa manusia; yang meliputi sikap, opini, prilaku, kognisi, afeksi dan konasi. Asumsi dasar teori S-O-R adalah bahwa penyebab terjadinya perubahan prilaku bergantung ada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Istilah S-O-R (*Stimulus Organism Respon*) di kemukakan oleh Houland, pada tahun 1953.

Sebuah perubahan dalam masyarakat tidak dapat dilakukan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari pihak luar, meskipun masyarakat tersebut menginginkan perubahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori ini dapat diterapkan sebagai strategi untuk melakuka penyuluhan atau penyadaran masyarakat mengenai suatu hal.

Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Elemen yang harus diperhatikan didalam merumuskan strategi komunikasi adalah pengenalan khalayak, pesan, metode pemeilihan media, dan komunikator. Dengan begitu untuk melakukan perumusan strategi komunikasi, maka segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan dalam rumus Hrolod Laswell: Who;Says What;In Which Channel; to Whom; With What Effect..

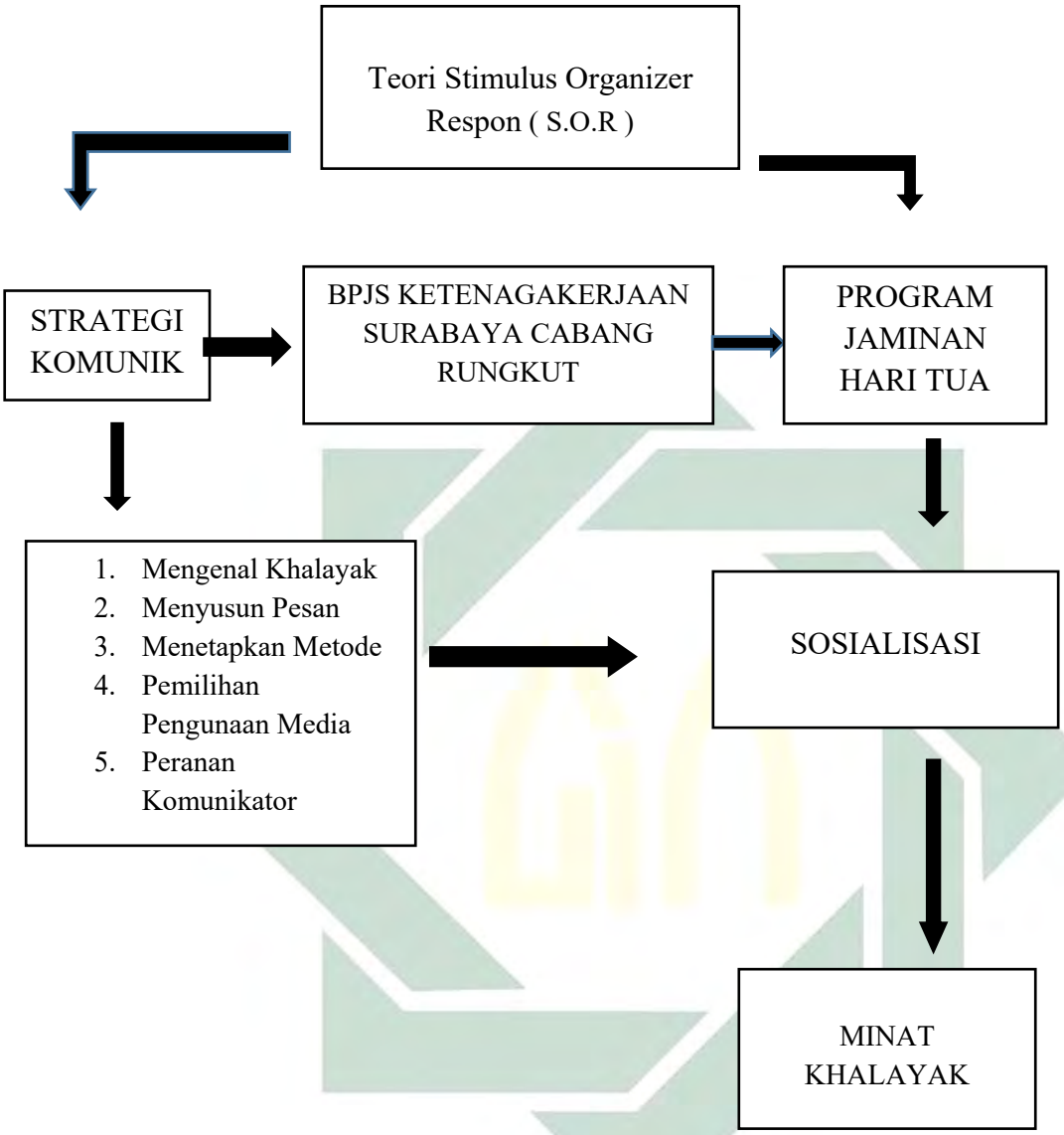


Gambar 1.1 Rumus Hrolod Laswel

Berikut ini adalah Kerangka Pikir dari penelitian :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.2 Kerangka Konseptual



H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang mengacu pada study kasus di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut. Penelitian Kualitatif deskriptif adalah penelitian metode untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Penelitian kualitatif jauh lebih subyektif daripada penelitian atau survei kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu, dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus. Teknik pengumpulan data kualitatif diantaranya adalah *interview* (wawancara), *quesionere* (pertanyaan-pertanyaan/kuesioner), *schedules* (daftar pertanyaan), dan observasi (pengamatan, *participant observer technique*), penyelidikan sejarah hidup *(life historical investigation),* dan analisis konten *(content dokumens)*[13]

Peneliti menggunakan kualitaif deskriptif, sebab penelitian ini menyelidiki sebuah study kasus di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut ,dengan menggunakan teknik pengumpulan dan wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Jenis penelitian ini menggunakan metode *case study* studi kasus yaitu metode yang dipergunakan dengan tujuan untuk mempelajari sedalam-dalamnya salah satu gejala yang nyata dalam kehidupan bermasyarakat. Obyeknya adalah keadaan kelompok-kelompok dalam masyarakat, lembaga-lembaga masyarakat, maupun individu-individu dalam masyarakat. (Sri W. dan Sutapa Mulya, 2007) Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga

[13] A. Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Pustaka Setia, 2005), hlm. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi; menyelidiki dengan teknik survey, interview, angket, observasi, atau dengan teknik test ; studi kasus, studi komperatif, studi waktu dan gerak, analisa kuantitatif dan operasional. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ini ialah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data itu. Karena itulah maka dapat terjadi sebuah penyelidikan deskriptif, membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu lalu mengambil bentuk studi komperatif atau mengukur sesuatu dimensi seperti dalam berbagai bentuk studi kuantitatif, angket, test, interview, dan lain-lain. Ciri-ciri metode deskriptif itu sendiri adalah memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual, kemudian data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering pula disebut metode analitik). Sifat-sifat lainnya adalah sama seperti pada setiap metode penyelidikan secara umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Subyek,Obyek, Lokasi Penelitian

a. Subyek

Yang dimaksud dengan subyek penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian. Subyek penelitian ini adalah informan dari *BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rukut* perusahaan yang bergerak dalam bidang Perusahaan Jaminan Sosial, Pemilihan subyek dalam penelitian ini menetapkan beberapa kriteria yakni, Ibu Ermina (Kepala bidang Pemasaran) Bapak KLONO (*Relationsip officer*), Bapak Arsy (*Costumer service*),Ibu INTAN (*Penata madya)*.Ibu Dwi Utami Putri (Marketing Officer).

b. Obyek

Yang dimaksud dengan Obyek Dalam penelitian ini adalah tentang ilmu komunikasi yang terfokus pada Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut.

c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut. Jl. Raya Jemursari No.26, Jemur Wonosari, Wonocolo, Kota SBY, Jawa Timur 60237

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data pada penelitian kulitatif menurut Loftland, sumber data utama pada penelitian kulitatif adalah kata-kata dan tindakan yang berupa perencanaan komunikasi dan pola komunikasi yang dilakukan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Data Primer

Data primer adalah data utama atau data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti.[14] Data primer ini berupa hasil wawancara, observasi, dokumen.

1) Wawancara adalah Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide.
2) Observasi adalah cara – cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.
3) Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang dapat melengkapi data utama. Data sekunder berupa data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar diri peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu adalah data asli.[15] Data sekunder ini dapat diperoleh dari instansi-instansi dan perpustakaan atau melalui media internet yang mempunyai keterhubungan dengan data primer.

Sumber data dalam penelitian ini adalah berasal dari pemimpin perusahaan serta karyawan yang berada di dalam *BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut*. Yang akan digali dalam penelitian ini adalah

[14] Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi,* (Jakarta; Bumi Aksara, 2005) Cetakan Pertama September, hlm. 14

[15] Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi*, …. Hlm. 44

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagaiman proses strategi Komunikasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut dalam Sosialisasi program jaminan jaminan hari tua

4. Tahapan Penelitian

Tahap penelitian ini meliputi tiga tahapan yaitu 1) tahap pra lapangan, 2) tahap pekerja lapangan, 3) tahap analisis data. Berikut pemaparan dari tahapan diatas:

a. Tahap pra Lapangan

Ada tiga tahap yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian dan mengurus perizinan

1) Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam konteks ini, peneliti terlebih dahulu membuat rumusan permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian, untuk kemudian membuat matrik usulan judul penelitian sebelum melaksanakan penelitian hingga proposal penelitian.

2) Memilih Lapangan Penelitian

Dalam penentuan lapangan penelitian, ada cara terbaik yang perlu ditempuh yakni dengan jalan mempertimbangkan teori sustansif, pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan.[16] Selain dari itu, penentu dari pemilihan lokasi penelitan ini adalah karena didasari oleh pengetahuan peneliti sendiri tentang *agency* tersebutWawancara.

[16] Lexy J. Moleong, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), Cetakan ke-21. hal 28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Mengurus perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus izin kepada pihak-pihak terkait. Seperti pihak kampus dan instansi dimana menjadi obyek penelitian

b. Tahap pekerja Lapangan

Tahap pekerja lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu :memhami latar penelitian dan persiapan diri,memasuki lapangan dan berperan, serta sambil mengumpulkan data. Berkikut pemaparan dari tahapan tersebut

1)Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Untuk memasuki pekerjaan dilapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu, hal ini dilakukan agar nantinya peneliti tidak mendapat hambatan yang berarti dan mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya. Disamping itu, peneliti juga mempersiapkan diri, baik secara fisik maupun mental disamping itu juga harus mengingat persoalan etika.[17]

2) Memasuki lapangan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan memasuki lapangan ini, yakni menjalin hubungan yang harmonis. Hal ini diharapkan agar nantinya antar peneliti dan subyek bisa melebur sehingga seolah-olah tidak ada lagi dinding pemisah yang bisa menyebabkan sulitnya peneliti mendapatkan informasi.

3) Berperan Sambil Mengumpulkan Data

Dalam tahap ini menentukan keberhasilan peneliti, sebab di tahapan ini peneliti dituntut berperan serta dan aktif mengetahui kondisi

[17] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,…* hlm. 137

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diri mulai dari cara menghilangkan keletihan dan kejenuhan dan mengatur waktu istirahat. Pada tahap ini pula, peneliti akan mengadakan pengumpulan data secara umum, melakukan observasi dan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi luas mengenai hal-hal yang menonjol, menarik, penting, dan berguna bagi penelitian selanjutnya. Setelah pengumpulan data cukup, peneliti akan melakukan pengumpulan data secara khusus hingga fokus penelitian jelas dan terarah. Wawancara struktur dan mendalam berperan besar dalam tahap ini sehingga informasi yang mendalam dan bermakna yang diperoleh.

5. Teknik pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut

a. Wawancara (Interview)

Dalam Penelitian ini, Peneliti melakukan teknik wawancara mendalam untuk memahami strategi komunikasi dengan Ibu Ermina selaku Kepala Bidang Pemasaran ,Bapak Klono sebagai Relationship Officer,Bapak Arsy sebagai Costumer service, Ibu Intan sebagai Penata Madya Pemasaran, Ibu Dwi Utami Putri sebagai Marketing Officer BPJS Ketenagakerjaan Surabaya cabang Rungkut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Teknik Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat,menganalisa secara sistematis terhadap gejala atau fenomena objek yang diteliti.[18]

Objek observasi ini adalah aktivitas yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut dalam Menyosialisasikan program Hari Tua.

c. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa foto,gambar dan data-data mengenai aktivitas BPJS Ketenakerjaan Surabaya Cabang Rungkut dalam menyosialisasikan program Jaminan Hari Tua kepada Masyarkat.

6. Teknik Analisi Data

`Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[19] Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model alir Miles dan Huberman. Tahap analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang muncul dari

[18] Abu Achmad dan Narbuko Cholid, *Metode Penelitian,* (Jakarta:Bumi Aksara, 2007), h. 70.
[19] Suharsini Arikunto,Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatam praktek (jakarta :Renika Cipta 1998, hal 145

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

catatan-catatan lapangan. Reduksi data juga dilakukan dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo dan sebagainya. Reduksi ini terus berlanjut sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Dari permulaan pengumpulan data, maka akan dimulai dengan mencari arti, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, bergantung besarnya kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan. Kesimpulan juga diverivikasi selama kegiatan berlangsung, Verifikasi juga dilakukan dengan meninjau ulang pada catatan-catatan lapangan.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data digunakan utuk meminimalisir kesalahan yang akan dilakukan dalam sebuah penelitian untuk itu peneliti menggunakan beberapa teknik keabsahan data sebagai berikut :

a. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan dilakukan untuk memahami semua data yang dihimpun dalam penelitian. Karena itu hampir dipastikan bahwa peneliti kualitatif adalah orang yang langsung melakukan wawancara dan observasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan informan-informannya. Karena itu penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki waktu yang lama bersama dengan informan dilapangan, bahkan sampai kejenuhan data tercapai.[20]

b. Ketekunan pengamatan

Mengandung makna mencari secara konsisten dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif dan menemukan ciri-ciri dan unsur yang relevan dengan fokus penelitian untuk lebih dicermati. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan kedalaman penelitian yang maksimal.

c. Pengecekan sejawat

Mengekspos hasil penelitian kepada sejawat dalam bentuk diskusi untuk menghasilkan pemahaman yang lebih luas, komprehensif, dan menyeluruh. Hal ini perlu dilakukan agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan jujur .

I. Sistematika Pembahasan

Untuk menguraikan hasil penelitian ini, akan disampaikan dengan pola bab di mana masing-masing bab akan diuraikan hasil kajian yang telah dilakukan, baik secara teoretik maupun secara empirik. Untuk keperluan dimaksud, maka laporan penelitian ini tersistematika sebagai berikut :

Bab satu**,** yang merupakan bab pendahuluan berisi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, yang kemudian dilanjutkan dengan menguraikan beberapa rumusan masalah, kerangka konseptual, tujuan dan manfaat penelitian baik secara akademis maupun secara praksis.

---

[20] Burhan Bungin,Penelitian Kualitatif: "komunikasi,Ekonomi,Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainya" (Jakarta :Kencana Prenada Media Group) hal 262

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab dua, berisi kajian teoretik yang menjadi landasan penelitian ini dilakukan. Dasar pemikiran yang dapat dimunculkan pada bab ini adalah untuk mengetahui secara jeli tentang konsepsi bahkan beberapa teori yang dirasakan memiliki relevansi maksimal, sehingga menjadi tergambarkan secara jelas apa maksud dilakukannya penelitian ini ditinjau dari sisi kepustakaan (baca ; ranah teoretik), di samping itu untuk mengidentifikasi berbagai teori yang memungkinkan untuk dikembangkan atau diperdalam konteksnya.

Bab tiga, merupakan hasil temuan penelitian, yang berisi kajian empirik subjek dan objek penelitian. Diawali dengan profil subjek penelitian yang berguna untuk memotret secara jeli kondisi eksisting subjek penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pemaparan hasil penelitian yang notabene merupakan " jawaban" dari rumusan masalah yang peneliti ajukan.

Bab empat, merupakan bab yang menguraikan hasil pembahasan terhadap data yang telah terdeskripsikan pada bab sebelumnya. Melalui serangkaian diskusi pembahasan, akan dikaji hasil-hasil penelitian (temuan) yang dikomparasikan dengan teori yang ada. Dengan demikian akan tergambar secara teoretik bagaimanakah temuan tersebut jika didiskusikan secara teoretik.

Bab lima, merupakan bab kesimpulan dan saran. Pada bab ini peneliti akan akan menguraikan secara jelas dan singkat tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, dan dilanjutkan dengan saran.

Untuk menguraikan hasil penelitian ini, akan disampaikan dengan pola bab di mana masing-masing bab akan diuraikan hasil kajian yang telah dilakukan, baik secara teoretik maupun secara empirik. Untuk keperluan dimaksud, maka laporan penelitian ini tersistematika sebagai berikut :Dalam sistematika penelitian ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari sub bab dengan tujuan agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembahasan tugas ini tersusun dengan sistematis. Adapun sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dimana bab pertama dari penelitian ini yang mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan apa yang diteliti, untuk apa dan mengapa penelitian itu dilakukan. Maka dari itu di dalam bab pendahuluan terdapat latar belakang fenomena permasalahan, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, metode penelitian, sistematika penelitian dan faktor penghambat penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Dalam bab ini memuat serangkaian sub-sub bahasan tentang kajian teoritis obyek kajian yang dikaji. Adapun bagian-bagiannya berisi: Penelitian Terdahulu, Konseptualisasi dan kajian teori. Sedangkan untuk kajian teori mengenai Teori Komunikasi Interaksi simbolik.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti ketika berada di lapangan. Adapun bagian-bagiannya berisi: Deskripsi subyek dan lokasi penelitian dan deskripsi data penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisi tentang temuan penelitian dan Konfirmasi Temuan dengan Teori.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan penutup simpulan dan rekomendasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

J. Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Penelitian (4 Bulan)			
		Oktober	November	Desember	Januari
1	Penentuan Fenomena	√			
2	Pembuatan Proposal	√			
3	Pengumpulan Data		√		
4	Analisis Data			√	
5	Penulisan Laporan			√	√

Jadwal penelitian bisa berubah sewaktu-waktu sesuai keadaan yang terjadi di lapangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata Strategi berasal dari bahasa Yunani Klasik yaitu "strato" yang artinya tentara dan kata "agen" yang berarti memimpin, Dengan demikian, Stategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata strategos yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas, Jadi Strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal (The art of general), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan.[21]

Dalam perkembangan strategi tidak hanya ada di kalangan militer saja tetapi strategi juga banyak digunakan oleh praktisi-praktisi dari ekonomi, matematika, sejarah, dll. Namun dalam menangani masalah komunikasi, para praktisi dihadapkan pada sejumlah persoalan terutama dalam kaitannya dengan strategi penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Strategi seringkali diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan demi mencapai suatu tujuan yang sifatnya jangka panjang. Definisi strategi menurut para ahli-pun sangat beragam dan bervariasi diantaranya[22] :

a. Menurut S.Sumarsono, strategi merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan (ideology, politik, ekonomi, social-

[21] Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik.* Jakarta: Graha Ilmu
[22] Ibid Hal 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

budaya, dan hankam) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

b. Menurut A. Halim dan Rr. Suhartini dalam bukunya manajemen pesantren, strategi adalah suatu cara dimana organisasi/lembaga akan mencapai tujuanya, sesuai dengan peluang-peluang dan ancaman-ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi, serta sumber daya dan kemampuan internal.

c. Menurut Onong Uchajana Effendi, strategi adalah perencanaan mencapai tujuan, namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya.

d. Menurut Stephen Robbins, yang dikutip oleh Morissan dalam bukunya"pengantar public relations strategi menjadi humas profesional" mendefenisikan strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Dengan memahami beberapa definisi dari para ahli,, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian strategi adalah suatu cara dan taktik yang sudah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan, dengan memperhatikan peluang dan ancaman yang akan dihadapi.

Mengimplementasikan kegiatan komunikasi diperlukan strategi, seperti yang diungkapkan oleh Onong Uchjana (2003:299) bahwa berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbicara mengenai strategi, menurut Mintzberg dan Quinn dalam Fajar (2009: 45) adalah sebuah strategi terencana baik mampu menyusun dan mengatur sumber-sumber organisasi dalam hasil yang unik dan mampu bertahan dalam jangka waktu lama berdasarkan pada kemampuan dan kelemahan internal, mengantisipasi perubahan dan tindakan yang dilakukan rival/lawan

Berkaitan dengan keterangan diatas, Quinn dan Mintzberg dalam Fajar (2009: 45) berpendapat bahwa strategi berkaitan dengan lima hal, yaitu

a. *Strategi as a plan*. Strategi merupakan suatu rencana yang menjadi pedoman bagi organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
b. *Strategi as a pattern*. Strategi merupakan pola tindakan konsisten yang dijalankan organisasi dalam jangka waktu lama.
c. *Strategi as a position*. Strategi merupakan cara organisasi dalam menempatkan atau mengalokasi sesuatu pada posisi yang tepat.
d. *Strategi as a perspective*. Strategi merupakan cara pandang organisasi dalam menjalankan kebijakan. Cara pandang ini berkaitan dengan visi dan budaya organisasi.
e. *Strategi as a play*. Strategi merupakan cara bermain atau manuver spesifik yang dilakukan organisasi dengan tujuan untuk mengalahkan rival atau kompetitor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tahapan Strategi

Dalam melakukan strategi perlu melalui beberapa tahapan dalam prosesnya, secara garis besar strategi melalui beberapa tahapan, yaitu:

a. Perumusan Strategi

Langkah pertama yang dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Sudah termasuk di dalamnya adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal. Menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi dan memilih strategi untuk dilaksanakan.

b. Implementasi Strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya melaksanakan strategi yang ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaanya strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dalam pelaksanaan strategi, jika tidak maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan. Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya yang ditempatkan melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya perusahaan dan organisasi.

c. Evaluasi Strategi

Tahap akhir dari strategi adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang dapat dicapai dapat diukur untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur strategi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.

2. Komunikasi

a. Pengertian

Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio,* dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna[23]Dalam pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam berkomunikasi, komunikasi dapat berlangsung dengan baik apabila ada kesamaan makna atau pandangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.[24] Dalam konteks Bahasa Arab komunikasi direpsentasikan dengan kata Ittasholah-yattashilu-ittisholan yang bermakna membangun hubungan dengan orang lain.[25]

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi ,pesan-pesan gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian dengan mengunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna, baik secara verbal maupun non verbal dari seseorang atau kelompok orang kepada seseorang atau kelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan kesepakatan bersama.[26]

---

[23] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h. 9
[24] Arifuddin Tike, *Dasar dasar Komunikasi suatu study dan aplikasi* (Yogyakarta: Kata Kembang, 2009), h. 1
[25] Mahmud Yunus, *Kamus Bahasa Arab Indonesia* (Jakarta: Hidakarya Agung, 1989) h. 182.
[26] T. May Rudy, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), h.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Carl I. Hovland, Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.[27]

Menurut Harold Dwight Lasswell, komunikasi pada dasarnya suatu proses yang menjelaskan siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa? who says what in wich channel to whom with what effect.

Menurut Raymond Ross, komunikasi adalah proses menyortir, memilih, dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu penerima pesan membangkitkan respons/makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

komunikasi adalah proses sosial. Ketika menginterpretasikan komunikasi secara sosial *(social)*, maksud yang disampaikan adalah komunikasi selalu melibatkan manusia serta interaksi[28] Artinya, komunikasi selalu melibatkan dua orang manusia yang satu sebagai pengirim (komunikator) dan penerima (komunikan) dan saling berinteraksi satu sama lain. Komunikator dan komunikan berperan sangat penting dalam proses komunikasi. Ketika komunikasi dipandang secara sosial, komunikasi selalu melibatkan dua orang yang saling berinteraksi dengan tujuan-tujuan tertentu. Komunikasi adalah suatu proses (*proces)*, hal ini berarti komunikasi memiliki sifat berkesinambungan dan tidak memiliki akhir

[27] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h.10
[28] Richard West, *"Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi"*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2008)h 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, gagasan, ide) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala ataupun mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

b. Fungsi Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu fungsi dari kehidupan manusia. Fungsi komunikasi dalam kehidupan manusia menyangkut berbagai aspek. Melalui komunikasi seseorang dapat menyampaikan pesan atau apa yang ada di dalam bentuk pikiran dan hati nuraninya kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. William I. Gorden mengemukakan bahwa komunikasi memiliki empat fungsi diantaranya[29] adalah :

1) Komunikasi sosial, fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan dan bahkan komunikasi bersifat menghibur serta memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita dapat bekerja sama dengan masyarakat, keluarga, kelompok belajar, dan lain sebagainya

[29] *Ibid,* hal..6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Komunikasi ekspresif, komunikasi ekspresif ini erat kaitannya dengan komunikasi sosial yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam berkelompok. Komunkiasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk meyampaikan perasaan-perasaan emosi kita.

3) Komunikasi Ritual, Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut dengan *rites of pasage.*

Komunikasi Instrumental, komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga untuk menghibur

3. Strategi Komunikasi

a. Ruang lingkup strategi komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi" mengungkapkan bahwa, strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (communications management) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Strategi Komunikasi mengenai kondisi dan situasi dalam proses *public* merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, tidak terkecuali dalam proses pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Menurut Setiawan Hari Purnomo, strategi sebenarnya berasal dari bahasa Yunani *"strategos"* diambil dari kata *stratus* yang berarti militer dan *Ag* yang berarti memimpin. Jadi, strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai *general ship* yang artinya sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang.[30]

Menurut Koontz dan Kreitner, strategi yakni program bertindak dengan tekad memanfaatkan sumber daya yang sebaik-baiknya untuk mencapai misi utama organisasi.[31] Rogers mengatakan, komunikasi tetap dianggap sebagai perpanjangan tangan para perencana pemerintah dan fungsi utamanya adalah untuk mendapatkan dukungan masyarakat dan partisipasi mereka dalam pelaksanaan rencana-rencana pembangunan.[23] Berdasarkan pendapat

Rogers, pembangunan memiliki peranan yang sangat penting sehingga pemerintah dalam melancarkan komunikasi perlu memperhatikan strategi apa yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan agar efek yang di dihasilkan sesuai dengan apa yang direncanakan dan diharapkan.

Strategi menurut Anwar Arifin adalah keseluruhan kepuasan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.[32]

---

[30] Setiawan Hari Purnomo, Manajemen Strategi : Sebuah Konsep Pengantar, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1996), h. 8.
[31] Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik: Untuk Organisasi Publik & Organisasi NonProfit,* (Cet. III; Jakarta: PT. Grasindo,2000), h. 98
[32] Anwar Arifin, *Srategi Komunikasi,* (Bandung: Armilo, 1984), h. 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah sebuah tahapan yang harus dilalui untuk mencapai target yang diinginkan.

Strategi yang baik akan memberikan gambaran tindakan utama dan pola keputusan yang akan dipilih untuk mewujudkan tujuan organisasi. Strategi juga sebagai perumusan visi dan misi suatu organisasi dan perusahaan.

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan komunikasi dan Manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi komunikasi perlu disusun secara luwes, sehingga taktik operasional komunikasi dapat segera disesuaikan dengan faktor-faktor yang berpengaruh. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda tergantung pada situasi dan kondisi.[33]

Agar komunikasi dapat berjalan secara efektif, komunikator perlu memahami sifat-sifat komunikasi dan pesan, guna dapat

menentukan jenis media yang akan diambil dan teknik komunikasi yang akan ditetapkan. Karena berhasil tidaknya suatu kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi.

b. Tujuan sentral Strategi komunikasi

Ada empat tujuan dalam strategi komunikasi menurut Anwar Arifin, sebagai berikut: (1) *To Secure Understanding* yaitu untuk memastikan bahwa

[33] Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi,* h. 28-34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi. (2) *To Establish Acceptance*, yaitu bagaimana cara penerimaan itu harus dibina dengan baik. (3) *To Motivate Action* yaitu penggiatan untuk memotivasinya, dan (4) *To Goals Which Communicator Sought To Achieve* yaitu bagaimana mencapai tujuan yang hendak di capai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut34 Strategi juga memiliki fungsi ganda sebagaimana dijelaskan Effendy, yaitu:

1) Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informative, persuasive, dan instruktif secara sistematik kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal

2) Menjembatani "*culture gap*", yaitu kondisi yang terjadi akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai nilai yang dibangun.[35]

Suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Jadi, dalam merumuskan strategi komunikasi, selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Itulah sebabnya dalam komunikasi, untuk menyusun strategi komunikasi ada empat faktor penting yang harus diperhatikan[36].Adapun faktor-faktor penting tersebut adalah :

1) Mengenal Khalayak

[34] Onong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2007) h.32
[35] Onong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek,* h. 33
[36] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas* (Cet. I; Ujungpandang:LKII,1982), h. 64-86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah pertama bagi komunikator dalam usaha menciptakan komunikasi yang efektif adalah dengan mengenal khalayaknya. Mengingat dalam proses komunikasi, khalayak itu sama sekali tidak pasif, melainkan aktif, sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling hubungan tetapi juga saling memengaruhi

Dalam Hal ini Schoenfeld mengemumakan klasifikasi khalayak sebagai berikut[37] :

a. *Innovator* atau menemui ide, yaitu orang–orang yang kaya akan ide baru dan karenanya mudah atau tukar menerima ide baru orang lain
b. *Early Adopters* atau orang–orang yang cepat bersedia untuk mencoba apa yang dianjurkan kepadanya.
c. *Early Majority* atau kelompok orang-orang yang mudah menerima ide–ide baru asal saja sudah diterima oleh orang banyak
d. *Majority* kelompok dalam jumlah terbanyak yang menerima atau menolak ide baru, terbatas pada suatu daerah
e. *Non Adopters* atau orang-orang yang tidak suka menerima ide baru dan mengatakan perubahan atas pendapatnya yang semula.

Maka dalam meremuskan Strategi Komunikasi selain diperlukan perumusan yang jelas , juga memperhatikan kondisi dan situasi Khalayak (Komunikan).

[37] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi,* h. 60-78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Menyusun Pesan

Setelah mengenal Khalayak maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi, Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian

Perhatian adalah pengamatan terpusat, karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian. Dengan demikian awal dari suatu efektifitas dalam komunikasi, ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan

Hal ini sesuai dengan *procedure* atau *from Attention to Action procedure.* Artinya membangkitkan perhatian (*Attention*) untuk selanjutnya menggerakkan seseorang atau orang banyak melakukan kegiatan (*Action*) sesuai tujuan yang dirumuskan

Selain AA *procedure* dikenal juga rumus klasik AIDDA sebagai *adoption process,* yaitu *Attention, Interest, Desire,* dan *Action.* Artinya dimulai dengan membangkitkan perhatian (*Attenton*), kemudian menumbuhkan minat dan kepentingan (*Interest*), sehingga khalayak memiliki hasrat (*Desire*) untuk menerima pesan yang dirangsangkan oleh komunikator, dan akhirnya diambil keputusan (*Decision*) untuk mengamalkannya dalam tindakan (*Action*).[38]

Jadi, proses tersebut harus bermula dari perhatian, sehingga pesan komunikasi yang tidak menarik perhatian, tidak akan menciptakan efektivitas.

[38] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas,* h. 68.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam masalah ini, *Wilbur Schramm* mengajukan syarat-syarat untuk berhasilnya pesan terebut, sebagai berikut :[39]

a. Pesan harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian sasaran yang dituju.
b. Pesan haruslah menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga kedua pengertian itu bertemu.
c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi dari pada sasaran dan menyarankan cara-cara untuk mencapai kebutuhan itu.
d. Pesan harus menyarankan sesuatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok dimana kesadaran pada saat digerakkan untuk memberikan jawaban yang dikehendaki.

Hal lain yang menyangkut menarik perhatian khalayak, *Wilbur Schramm* selanjutnya mengemukakan apa yang disebut dengan *Availability* (mudahnya diperoleh) dan *Contrast* (Kontras), kedua hal ini adalah menyangkut dengan penggunaan tanda-tanda komunikasi (*sign of communication*) dan penggunaan medium.[40]

a. *Availability*, berarti isi pesan itu mudah diperoleh sebab dalam persoalan yang sama, orang selalu memilih yang paling mudah, yaitu yang tidak terlalu banyak meminta energi atau tenaga.
b. *Contrast*, berarti pesan itu dalam hal menggunakan tanda-tanda dan medium memiliki perbedaan yang tajam dengan keadaan sekitarnya

3) Menetapkan Metode

[39] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas,* h. 69.

[40] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas,* h. 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini metode penyampaian dapat dilihat dari dua aspek yaitu: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut dapat diuraikan lebih lanjut, bahwa yang pertama, semata-mata melihat komunikasi dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari pada isi pesannya. Adapun yang kedua, yaitu melihat komunikasi itu dari segi bentuk pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung. Oleh karena itu, yang pertama menurut cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode *redundancy* (*repetition*) dan *canalizing*. Sedangkan yang kedua menurut bentuk isinya dikenal metode-metode: *informative, persuasive, edukatif,* dan *kursif*..[41]

a. Metode *redundancy,* adalah cara memengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan pada khlayak. Melalui metode ini, khalayak akan lebih memperhatikan pesan tersebut, khalayak tidak akan melupakan hal yang penting yang disampaikan berulang-ulang itu. Selanjutnya dengan metode ini komunikator dapat memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang tidak sengaja dalam penyampaian–penyampaian sebelumnya.
b. Metode *canalizing* adalah memengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan merubah sikap dan pola pemikirannya kearah yang kita hendaki
c. Metode *informatif*, adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan memengaruhi khalayak dengan jalan memberikan penerangan.

[41] Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas,* h. 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, di atas fakta-fakta dan data-data yang benar serta pendapat-pendapat yang benar pula. Metode *informative* ini, lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa: keterangan, penerangan, berita dan sebagainya

d. Metode *persuasive*, yaitu memengaruhi khalayak dengan jalan membujuk. Dalam hal ini khalayak digugah baik pikiran dan perasaannya. Perlu diketahui, bahwa situasi mudah terkena sugesti ditentukan oleh: kecakapan untuk mengsugestikan atau menyarankan sesuatu kepada komunikan (*suggestivitas*), dan mereka itu sendiri diliput oleh keadaan mudah untuk menerima pengaruh (*suggestibilitas*). Jadi dipihak mengsugesti khalayak, dan menciptakan situasi bagaimana khalayak itu supaya mudah terkena sugesti, adalah proses kental sebagai hasil penerimaan yang tidak kritis dan direalisasikan dalam perbuatan kepercayaan atau cita-cita yang dipengaruhi orang lain.

e. Metode *educative,* sebagai salah satu usaha memengaruhi khalayak dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi: pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman. Mendidik berarti memberikan sesuatu ide kepada khalayak berdasarkan fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenarannya, dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia kearah yang di inginkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. *kursif,* memengaruhi khalayak dengan jalan memaksa tanpa memberi kesempatan berpikir untuk menerima gagasan-gagasan yang dilontarkan. Metode ini biasanya dimanifestasikan Metode dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah, intimidasi-intimidasi. Untuk pelaksanaannya yang lebih lancar biasanya dibelakangnya berdiri kekuatan tangguh

4) Pemilihan Media Komunikasi

Penggunaan media sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh khalayak adalah suatu hal yang merupakan keharusan, sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar. Media merupakan alat penyalur, juga mempunyai fungsi sosial yang kompleks. Untuk mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan dan teknik yang dipergunakan karena masing-masing medium mempunyai kelemahan-kelemahannya tersendiri sebagai alat.[42]

Komunikasi bukanlah hal yang mudah dilakukan, agar komunikasi dapat berjalan lancar diperlukan strategi komunikasi yang disusun oleh komunikator, agar komunikasi yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Dalam kegiatan komunikasi sebaiknya diatur strategi komunikasi yang dapat memperlancar kegiatan komunikasi tersebut.

[42] Komunikasi praktis, Strategi Komunikasi: Pengertian dan ruang lingkup, diakses dari http://www.komunikasipraktis.com/2015/10/strategi-komunikasi-pengertian-dan.html (12 Januari 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Strategi Komunikasi harus didukung Oleh teori, Sebab teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenaranya, untuk Strategi komunikasi,yang menandai untuk dijadikan pendukung strategi komunikasi ialah apa yang dikemukakan oleh Harold Lasswell[43].

4. Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

1) Proses Komunikasi Tatap Muka

Dikatakan Komunikasi Tatap muka karena Ketika komunikasi berlangsung komunikator dan komunikan saling berhadapan sambil saling melihat. Dalam situasi komunikasi seperti ini komunikator dapat melihat dan mengkaji diri si komunikan secara langsung. Karena itu, komunikasi tatap muka sering kali disebut juga komunikasi langsung (*direct communication*). Komunikator dapat mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga. Tanggapan/respon komunikan itu tersalurkan langsung kepada komunikator. Oleh

[43] Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi,* h. 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebab itu pula sering dikatakan bahwa dalam komunikasi tatap muka, arus balik atau umpan balik (*feedback*) terjadi secara langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan kepadanya[44]

Keuntungan menggunakan komunikasi tatap muka adalah komunikator dapat melihat respon baik atau umpan balik dari komunikan saat melakukan proses interaksi. Jika umpan balik yang diberikan positif, maka pesan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Sebaliknya bila respon bersifat negative, maka sebagai komunikator harus memperbaiki cara penyampaian pesan yang dimaksud

2) Proses Komunikasi Bermedia

Komunikasi Bermedia adalah komunikasi yang mengunakan saluran atau sarana untuk meneruskan suatu pesan kepada komunikan yang jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.

Komunikasi bermedia disebut juga komunikasi tak langsung dan sebagai konsekuensinya arus balik pun tidak terjadi pada saat komunikasi dilancarkan, Komunikator tidak mengetahui tanggapan komunikan pada saat ia berkomunikasi. Oleh sebab itu, dalam melancarkan komunikasi dengan menggunakan media, komunikator

[44] Onong Uchjana Effendy, "*Ilmu Komunikasi : Dinamika Komunikasi",* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1997) hal 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus lebih matang dalam perencanaan dan persiapannya sehingga ia merasa pasti bahwa komunikasinya itu akan berhasil[45]

Komunikasi bermedia adalah komunikasi dimana proses penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan *cyberspace*/ruang maya yang bersifat interaktif. Kelebihan dari komunikasi bermedia yakni lebih efisien karena melalui media seperti telepon maka komunikasi dapat dilakukan kapan saja dengan waktu yang tidak terbatas.

5. BPJS Ketetenagakerjaan

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 yang berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.[46]

BPJS Ketenagakerjaan merupakan hasil transformasi dari Jamsostek. Sebelum menjadi BPJS Ketenagakerjaan, PT Jamsostek mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 dan UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 dan PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan

[45] *Ibid,* hal.10
[46] Sejarah", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/ page/profil/Sejarah.html (28 April 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 tenaga kerja semakin transparan[47].

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hokum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan PemerintahNo. 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[48].

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

[47] Sejarah", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/ page/profil/Sejarah.html (28 April 2016)
[48] Sejarah", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/ page/profil/Sejarah.html (28 April 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.[49]

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 Pemiliharaan Kesehatan bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlaku UU nomor 24 tahun 2011.

Tujuan Program Jaminan Hari Tua adalah untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurangnya penghasilannya karena memasuki usia tua atau mengalami cacat total tetap atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila :

1. peserta mencapai usia 56 tahun
2. meninggal dunia
3. cacat total tetap

[49] Sejarah", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/ page/profil/Sejarah.html (28 April 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yang dimaksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun; atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya.

Hasil pengembangan JHT paling sedikit sebesar rata-rata bunga deposito counter rate bank pemerintah. Manfaat JHT sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Diambil max 10 % dari total saldo sebagai persiapan usia pensiun
2. Diambil max 30% dari total saldo untuk uang perumahan

Pengambilan sebagian tersebut hanya dapat dilakukan sekali selama menjadi peserta :

a. Jika setelah mencapai usia 56 tahun peserta masih bekerja dan memilih untuk menunda pembayaran JHT maka JHT dibayarkan saat yang bersangkutan berhenti bekerja.
b. BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan informasi kepada peserta mengenai besarnya saldo JHT beserta hasil pengembangannya 1 (satu) kali dalam setahun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Apabila peserta meninggal dunia, urutan ahli waris yang berhak atas manfaat JHT sbb :

1. Janda/duda
2. Anak
3. Orang tua, cucu
4. Saudara Kandung
5. Mertua
6. Pihak yang ditunjuk dalam wasiat
7. Apabila tidak ada ahli waris dan wasiat maka JHT dikembalikan ke Balai Harta Peninggalan

Jika terjadi JHT kurang bayar akibat pelaporan upah yang tidak sesuai, menjadi tanggungjawab perusahaan.

B. Kajian Teori

Teori S-O-R (Teori Stimulus Organism Respons)

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena di dalam komunikasilah kegiatan proses menyortir,memilih dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu penerima pesan membangkitkan respons atau makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Stimulus Organism Respon (S.O.R) ,Karakteristik dasar teori ini adalah ini lahir karena adanya pengaruh dari ilmu psikologi dalam ilmu komunikasi. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa terjadi karena psikologi dan komunikasi memiliki objek kajian yang sama, yaitu jiwa manusia; yang meliputi sikap, opini, prilaku, kognisi, afeksi dan konasi. Asumsi dasar teori S-O-R adalah bahwa penyebab terjadinya perubahan prilaku bergantung ada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme.

Teori S-O-R (*Stimulus Organism Respon*) di kemukakan oleh Hovland, pada tahun 1953,Teori ini dapat digunakan dalam berbagai bidang, baik dalam bidang bisnis, kesehatan politik, pemerintahan, atau bidang lain yang memiliki tujuan untuk merubah sikap seseorang atau suatu kelompok.

Teori ini dapat digunakan dalam berbagai bidang, baik dalam bidang bisnis, kesehatan politik, pemerintahan, atau bidang lain yang memiliki tujuan untuk merubah sikap seseorang atau suatu kelompok,diterima atau tidaknya suatu stimulus yang diberikan komunikator kepada komunikan, sangat ditentukan oleh karakteristik komunikan. Oleh karena itu pendalaman terhadap karakteristik komunikan sangat diperlukan, untuk memperkuat tingkat keberhasilan stimuli yang diberikan.

teori S-O-R, terdapat berbagai proses tahapan yang diadaptasi dari teori S-O-R tersebut diantaranya:

1. Tahap pertama, komunikator mencari cara pemberian stimulus yang tepat agar mendapatkan perhatian dari komunikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Setelah mendapatkan perhatian, selanjutnya komunikator berusaha bagaimana caranya agar komunikan mendapatkan pengertian dan pemahaman
3. Selanjutnya komunikan mengolah gagasan yang diterimanya dari komunikator dan komunikan menentukan sikap apa yang dipilihnya.

Sebagai sebuah teori komunikasi, terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dalam penerapan teori S-O-R dalam mewujudkan komunikasi yang efektif, diantaranya

1) Kelebihan**:**

Cukup efektif untuk mempersuasi seseorang, atau sekelompok orang sebab teori S-O-R menekankan untuk melakukan kajian mendalam mengenai komunikan agar proses persuasi dapat dilakukan dengan mudah.

Kemungkinan keberhasilan teori S-O-R cukup tinggi, terutama jika dilakukan dalam konteks antarpribadi yang memiliki komunikasi dan diskusi yang lebih intens.

Teori S-O-R dapat digunakan untuk memprediksi respon yang timbul, berdasakan stimuli dan data karakteristik komunikan yang dimiliki.

2) Kekurangan**:**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori ini tidak menjamin bahwa stimuli yang diberikan akan berkasil mempersuasi seseorang atau sekelompok orang untuk merubah sikapnya. Sebab gagasan yang disampaikan komunikator dapat ditolak oleh komunikan..

Keberhasilan teori S-O-R sangat bergantung pada proses yang terjadi antara komunikator dan komunikan. Jika komunikan tidak memperhatikan komunikator, komunikan tidak akan mengerti gagasan yang diberikan oleh komunikator, akibatnya tidak akan terjadi pemahaman sehingga gagasan tersebut akhirnya ditolak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Profil Subjek penelitian

1. Profil BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT. Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya.[50]

Peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.[51]

[50] Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,* bab I, pasal 1 ayat 3

[51] Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,* bab I, pasal 1, ayat 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip :[52]

1. Kegotongroyongan
2. Nirlaba
3. Keterbukaan
4. Kehati-hatian
5. Akuntabilitas
6. Portabilitas
7. Kepesertaan bersifat wajib
8. Hasil pengolaan dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk kepentingan peserta.

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yakni program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian dan jaminan pensiun. Badan hukum tersebut dilengkapi dengan Peraturan Perundang-Undangan sebagai ketentuannya dalam mengoperasikan jaminan sosial tersebut untuk masyarakat Indonesia. Ketentuan yang menjadi dasar BPJS Ketenagakerjaan adalah UU No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

[52] Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,* bab I, pasal 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Program jaminan Hari tua

Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Iuran program Jaminan Hari Tua meliputi :

1) Ditanggung Perusahaan =3,7 %
2) Ditanggung Tenaga Kerja =2%

Kemanfaatan Jaminan Hari Tua adalah sebesar akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan hasil pengembangannya, apabila tenaga kerja.[53]

1) Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total seumur hidup
2) Berhenti bekerja yang telah memnuhi masa kepesertaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan
3) Pergi keluar negeri atau tidak kembali lagi

1) [53] BPJS Ketenagakerjaan, *SR BPJS Ketenagakerjaan 2014*. http://www.bpjsketenaga kerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/Annual%20Report/29122015_144810_SR%20BPJS%20Ketena gakerjaan%202014.pdf (5 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Program Kecelakaan Kerja

Kecelakaan kerja termasuk penyakit akibat kerja merupakan risiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja. Kesehatan dan keselamatan tenaga kerja merupakan tanggung jawab pengusaha, sehingga pengusaha memiliki kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja yang berkisar antara 0,24% - 1,74% sesuuai jenis kelompok usaha

c) Program Jaminan Kematian

Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan Kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Pengusaha wajib menanggung iuran Program Jaminan Kematian sebesar 0,3% dengan jaminan kematian yang diberikan Rp 21.000.000,- terdiri dari Rp 14.000.000,- santunan kematian dan Rp 2.000.000,-biaya pemakaman dan santunan berkala.[54]

d) Program Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib. Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta

[54] BPJS Ketenagakerjaan, *SR BPJS Ketenagakerjaan 2014*. http://www.bpjsketenaga kerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/Annual%20Report/29122015_144810_SR%20BPJS%20Ketena gakerjaan%202014.pdf (5 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek 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 (JP) yang telah beroperasi pada tanggal 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi diseluruh 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

Visi : "Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan"[55]

Misi : "Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen Untuk" :

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional[56]

b. Motto BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

Motto Perusahaan "Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja".

c. Nilai-nilai BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

1) Iman : Taqwa,Berfikir positif,tanggung Jawab,Pelayanan yang Tulus,ikhlas
2) Profesional : Berprestasi, bermental unggul,proaktif, dan bersikap positif terhadap perubahan dan pembahuruan
3) Teladan : Berpandangan jauh kedepan, penghargaan dan pembimbingan
4) Integritas : Berani,berkomitmen, keterbukaan

[55] Visi dan Misi", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Visi-dan-Misi.html (28 April 2016)
[56]Visi dan Misi", *Situs Resmi BPJS Ketenagakerjaan.* http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Visi-dan-Misi.html (28 April 2016)

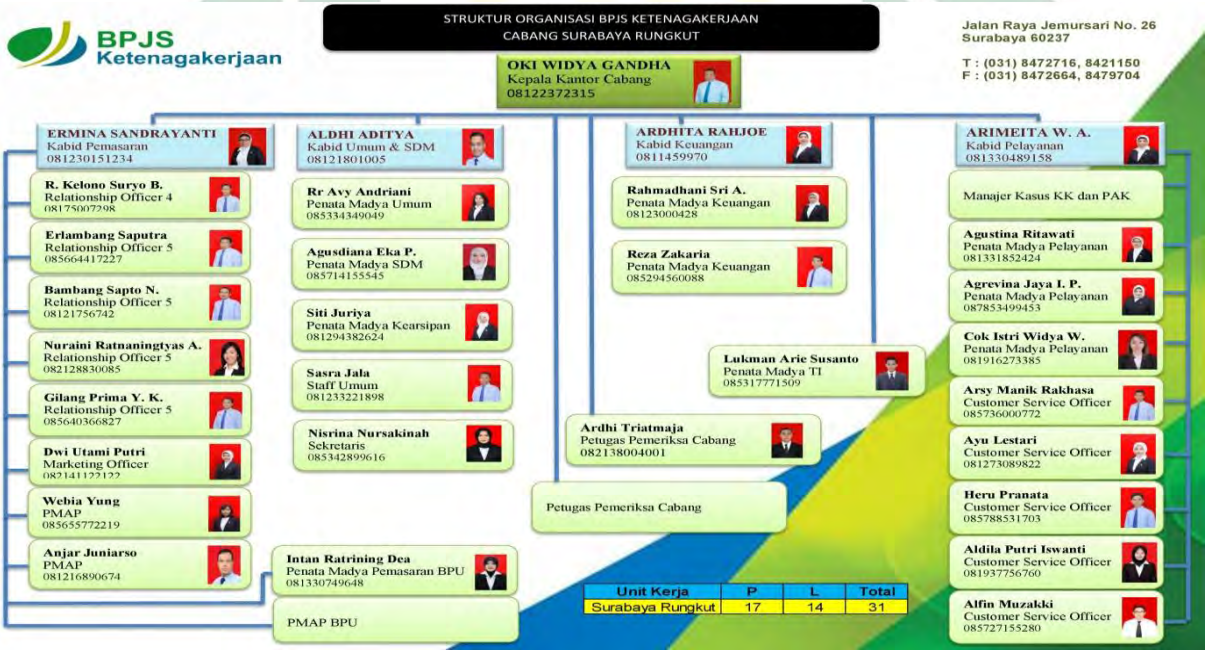
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Kerjasama:Kebersamaam dan menghargai sesama

d. Struktur Organisasi dan Jabatan Struktural

Struktur Organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas-tugas dan kejadian-kejadian untuk mencapai tujuan organisasi. Hubungan antara fungsi-fungsi wewenang dan tanggung jawab setiap anggota didalamnya, biasanya bekerjasama dengan baik untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Adapun Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Rungkut :



Gambar 3.1: Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Filosofi BPJS Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan dihari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan dari belas kasihan orang lain. Agar pembiayaaan dan manfaatnya optimal, pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan dilakukan secara gotong royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

f. Etika Kerja BPJS Ketenagakerjaan

1) *Teamwork* : Memiliki kemampuan dalam membangun kerjasama dengan orang lain atau dengan kelompok untuk mencapai tujuan perusahaan.
2) *Open Mind* : Memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan-gagasan baru yang lebih baik.
3) *Passion* : Bersemangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan
4) *Action* : Segera melaksanakan rencana/pekerja/tugas yang telah disepakati dan ditetapkan bersama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) *Sense* : Rasa memiliki, kepedulian, ikut bertanggung jawab dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memecahkan masalah perusahaan

g. Makna dan Logo BPJS Ketenagakerjaan

Gambar 3.2: Logo BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

1. Arti warna Lambang BPJS Ketenagakerjaan
   a. Hijau[57]
      1) Warna hijau melambangkan Kesejahteraan
      2) Warna hijau diharapkan dapat mempersentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas, keamanan
   b. Putih
      1) Warna putih melambangkan integritas
      2) Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian,kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan
   c. Kuning

[57] BPJS Ketenagakerjaan, Makna Logo Baru BPJS Ketenagakerjaan, diakses dari https://www.facebook.com/notes/bpjs-ketenagakerjaan/makna-logo-baru-bpjs-ketenagakerjaan/61474 7051943092/ (5 Mei 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Warna Kuning melambangkan optimisme dapat menmpresentasikan optimisme, pencerahan. Dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.

d. Biru

1) Warna biru melambangkan keberlanjutan diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan diri.

2. Arti bentuk Lambang

Selain dari sisi warna, perbedaan lain pada logo BPJS Ketenagakerjaan adalah pada tipologi huruf "J" yang membelah lingkaran dan dibuat makin membesar dari bawah ke atas. Ini melambangkan cita-cita BPJS Ketenagakerjaan yang terus bergerak naik dan semakin memberikan banyak manfaat bagi pekerja. Selain itu, huruf "J" yang dibuat melebihi diameter lingkaran melambgan

2. Profil Informan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

Dalam pengerjaan suatu penelitian tentu ada yang namanya subjek penelitian atau yang sering disebut sebagai informan dan hal itu merupakan kunci utama dalam mengerjakan suatu penelitian. Informan adalah orang yang bersedia untuk memberikan data dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan adalah orang yang benar-benar terlibat dan orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Peneliti memutuskan siapa orang yang bisa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan data atau informasi yang diinginkan dan nantinya dapat membantu peneliti menjawab pertanyaan yang nantinya data tersebut akan diolah oleh peneliti lalu di analisa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang memang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Adapun profil dan deskripsi informan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Informan

Ermina	Kepala Bidang Pemasaran
Raden Klono	Relationship Officer
Arsy	Costumer Service
Intan Ratining Dea	Penata Madya (BPU)
Dwi Putri Utami	Marketing Officer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan 1

Nama informan pertama yaitu Ibu Ermina . Beliau berusia 45 tahun. Pendidikan terakhir dari Ibu Ermina adalah (S1) Ekonomi Manajemen Universitas Indonesia Saat ini ibu Ermina menjabat sebagai Kepala bidang pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut,

Informan 2

Nama informan kedua yaitu Bapak Klono. Beliau berusia 48 tahun. Pendidikan terakhir dari bapak Klono adalah Megister (S2) Adm Bisnis Universitas Hasanuddin (Unhas) Makassar. Saat ini bapak klono menjabat sebagai Relations Officer di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut

Informan 3

Nama informan ketiga yaitu Bapak Arsy berusia 32 tahun. Pendidikan terakhir dari bapak Arsy adalah Strata satu (D3) keperawatan pemkot pasuruan .Saat ini bapak Arsy menjabat sebagai Costumer Service di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut

Informan 4

Nama informan keempat yaitu Ibu Intan Ratining Dea. Beliau berusia 24 tahun. Pendidikan terakhir dari Ibu Intan Ratining Dea adalah Serata Satu (S1) Universitas Brawijaya.Saat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini Ibu Intan Ratining Dea menjabat sebagai Penata Madya BPU di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut.

Informan 5

Nama informan kelima yaitu Ibu Dwi Putri Utami. Beliau berusia 36 tahun. Pendidikan terakhir dari Ibu Dwi Putri Utami adalah Serata Satu (S1) Universitas Brawijaya.Saat ini Ibu Dwi Putri Utami menjabat sebagai Marketing Officer di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Cabang Rungkut

B. Deskripsi Data Penelitian.

Deskripsi data penelitian berikut adalah hasil dari proses pengumpulan data di lapangan yang kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskripsi atau pemaparan secara sederhana dan jelas. Dalam deskripsi data ini, peneliti memaparkan data diantaranya. hasil wawancara dengan sejumlah informan yang telah ditetapkan oleh peneliti, sebelumnya untuk mengetahui bagaimana Strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam sosialisasi Program jaminan Hari Tua secara deskripsi atau pemaparan secara sederhana dan jelas. Dari situlah nantinya akan diketahui strategy Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan. Maka peneliti mengadakan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan oleh peneliti

Dari hasil wawancara dengan informan maka didapatkan data-data mengenai Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam sosialisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program jaminan Hari Tua. Hasil wawancara dengan Ermina selaku ketua bidang Pemasaran, beliau merupakan mempunyai peran penting dalam perusahaan dan Faham betul dalam mengembangkan lembanganya. Wawancara ini dilakukan pada saat jam istirahat kerja, untuk mengawali pembicaraan peneliti bertanya mengenai sasaran untuk calon peserta yang mengikuti program jaminan hari tua :

> "untuk sasaran yang harus mengunakan program jaminan hari tua itu semuanya mas yakni yang bersetatus Pekerja, untuk pekerja sendiri mempunyai 2 macam yakni pekerja formal dan pekerja informal.[58]

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjadi sasaran strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua adalah perusahaan (pengusaha dan pekerja penerima upah) dan (Pekerja Bukan Penerima Upah) yang berada dikawasan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut.

Pekerja yang akan mendaftarkan dirinya ke BPJS Ketenagakerjaan sebenarnya tidak memiliki batasan umur karena BPJS Ketenagakerjaan akan mengcover semua pekerja.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan

> "ya fokus kepada semualah mas, yang terpenting Bpjs Ketenagakerjaan ini mempunyai peranan penting terhadap pelindungan dan kesejahteraan pekerja".[59]

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjadi fokus utaman sasaran dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua adalah memberikan perlindungan dan kesejahteraan Pekerja.

[58] Hasil wawancara dengan Ibu Ermina Selaku Kepala bidang pemasaran
[59] Hasil wawancara dengan Bu Ermina selaku kepala bidang pemasaran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini diperkuat lagi Oleh Informan :

> ‘‘untuk mudahnya ya yang pekerja formal mas, karena setiap Perusahaan wajib mendaftar program jaminan hari tua perusahaan yang skala besar dan menengah. Sedangkan skala kecil dan mikro tidak wajib tapi boleh mengikuti program jaminan hari tua dengan syarat bahwa mereka harus mempertimbangkan bisa membayar kontinuitas pembayaran yang bisa bertahan selama 15 tahun ”.[60]

Khusus untuk program jaminan hari tua , saat ini yang wajib mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan adalah Perusahaan skala besar dan menengah, yang omset pertahunnya kurang lebih lima ratus juta rupiah,akan tetapi untuk pekerja Informal dihimbaukan untuk ikut program tersebut,dikarenakan jaminan masa tua yang akan datang.

Begitu juga dengan pendapat pak Arsy selaku Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan :

> “di sini tidak ada yang diistimewakan karena sama sama bersetatus pekerja, entah perusahaan sudah besar ataupun perusahaan skala menengah ke bawah,pelayanan yang terbaik adalah yang paling utama”.[61]

Setelah memberikan pelayanan terbaik , maka langkah selanjutnya adalah mengajak atau memberikan stimuli agar komunikan mampu memahami dan mampu mengerti apa itu program jaminan hari tua, Syarat utama dalam memengaruhi komunikan ialah mampu membangkitkan perhatian.

Begitu juga dengan pendapat Ibu intan selaku Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan :

---

[60] Hasil wawancara dengan Bu Ermina selaku kepala bidang pemasaran
[61] Hasil wawancara dengan pak Arsy selaku karyawan bidang Costumer service

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "dalam melakukan soialisasi program jaminan hari tua Bpjs merangkul berbagai komunintas sperti gojek,pedagang mikro sentral kecil,persatuan tani,dan ketua Rt?Rw setempa agar lebih mudah untuk menjangkaunya"[62]

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti amati, ketika melakukan sosialisasi program jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan bekerjasama dengan komunitas, pedagang mikro, Gojek Online, Rt/Rw , petani , agar lebih mudah untuk mengatur waktu dalam menyosialisasikan program Jaminan Hari Tua.

BPJS Ketenagakerjaan memengaruhi Khalayaknya dengan cara menyosialisasikan program jaminan hari tua ke pekerja secara langsung, rutin dan berulang-ulang. Sesuai dengan yang diungkapkan Ibu Intan, bahwa :

Dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa karyawan yang berada di BPJS Ketenagakerjaan memang mempunyai sikap ramah dan disiplin yang sangat tinggi sehingga dalam berkomunikasi kepada komunikan sangatlah mudah.

Begitu juga dengan pendapat bapak Klomo selaku Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan

> "BPJS Ketenagakerjaan menyosialisasikan program jaminan hari tua secara rutin, sejak diterbitkannya Peraturan Pemerintah tentang Program Jaminan Hari Tua. Dalam sebulan sekitar 3 hingga 4 kali"[63]

Selain menyosialisasikan secara rutin dan berulang-ulang ke pekerja, agar pekerja lebih memahami dan mengerti tentang program jaminan hati tua

[62] Hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku karyawan bidang Penadya Pemasaran
[63] Hasil wawancara dengan bapak kelono selaku Relatioship Officer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua kepada pekerja yakni dengan berkordinasi dengan dinas-dinas terkait.Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kelono selaku Relationship Officer :

> "BPJS Ketenagakerjaan berkoordinasi dengan dinas terkait yakni Dinas Sosial dan Tenaga Kerja" [64]

Hal ini pun ditambahkan dengan pernyataan dari ibu Dwi Utami putri :

> "Dalam menyosialisasikan program ini kita juga bekerjasama dengan pemerintah setempat. Karena tujuan utama dibentuknya BPJS Ketenagakerjaan agar bisa lebih dekat dengan pemerintah setempat, sehingga lebih mudah menyampaikan program-program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat pekerja"[65]

Jadi dapat disimpulkan BPJS ketenagakerjaan Surabaya Rungkut dalam Menyosialisasikan program-programnya khususnya jaminan hari tua selain menyosialisasikan secara rutin , juga berkordinasi dengan dinas terkait dan pemerintah setempat agar lebih mudah dalam menyampaikan program BPJS ketenagakerjaan ke masyarakat.

Tabel 3.4

Data Peruhasaan Aktif

Peruhasaan Skala Mikro	636 Perusahaan
Perusahaan Skala Kecil	1.333 Perusahaan
Perusahaan Skala Menengah	933 Perusahaan
Perusahaan Skala Besar	118 Perusahaan

[64] Hasil wawancara dengan bapak kelono selaku Relatioship Officer
[65] Hasil wawancara dengan Ibu Putri pegawai BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.5

Data Tenaga kerja Aktif

Tenaga kerja aktif	1.201.098 pekerja

Tabel 3.6

Data Tenaga kerja PU dan BPU yang mengikut program jaminan Hari Tua

Tenaga Kerja formal	13.149 pekerja
Tenaga Kerja Informal	9.484 pekerja

Peneliti juga mengamati data perusahaan yang aktif,serta mengamati data pekerja yang mengikuti Program jaminan Hari Tua diantaranya pekerja Penerima Upah dan pekerja Bukan Penerima Upah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tahap yang sangat penting umtuk menelaah data yang diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data berguna untuk menjelaskan dan menganalisa hasil dari penelitian yang dilakukan sehingga bisa dipastikan kebenaran penelitian dan analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara keseluruhan sebagaimana yang telah ditulis dan disajikan di dalam penyajian data, peneliti mendapatkan beberapa temuan mengenai Strategi komunikasi BPJS ketenagakerjaan dalam sosialisasi Program jaminan Hari Tua. Diantaranya adalah :

1. Pemberian Pelayanan Prima

Langkah awal bagi komunikator dalam berkomunikasi adalah mengetahui karakteristik dari komunikannya agar memudah untuk proses selanjutnya, untuk pendekatan secara mendalam terhadap komunikan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai cara sendiri yaitu memberikan pelayanan Prima, Secara umum pelayanan prima adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pelangan. Menurut Kotler (1994), berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok *(job description)* yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Memahami khalayak atau masyarakat, terutama yang akan menjadi target sasaran program jaminan hari tua merupakan hal yang sangat penting, sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka, merekalah yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab sebesar apapun biaya, waktu , dan tenanga yang dikeluarkan untuk mempengaruhi mereka namun jika mereka tidak tertarik pada pelayanan yang diberikan maka kegiatan komunikasi yang dilakukan akan sia-sia

Berdasrkan penjelasan diatas strategi komunikasi BPJS ketenagakerjaan surabaya adalah memberikan pelayanan prima terhadap pekerja formal dan informal baik perusahaan menengah keatas maupun perusahaan menegah kebawah intinya semua sama.

2. Pemberian perlindungan kerja jangka panjang

Setalah memberikan pelayanan prima, makan selanjutnya adalah pemberian stimuli terhadap komunikan yaitu Setiap pekerja yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan khususya program Jaminan Hari Tua akan memperoleh jaminan perlindungkan kerja dalam jangka panjang, maka dari itu dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua kepada pekerja akan diberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemahaman secara ringkas dan jelas agar komunikan dapat mengerti maksud dari apa yang telah disampaikan.

Syarat utama dalam memengaruhi komunikan dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Perhatian adalah pengamatan terpusat, karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian. Oleh karena itu, awal dari suatu efektifitas dalam komunikasi ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaika seperti keuntungan dan manfaat yang akan diperoleh ketika menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan Surabaya.

Berdasrkan penjelasan diatas strategi komunikasi BPJS ketenagakerjaan surabaya adalah memberikan perlindungan kerja jangkan panjang yaang nantinya akan nikmati oleh peserta.

3. Bekerjasama dengan Komunitas

Setelah pemberian stimuli langkah selanjutnya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya adalah Bekerjasama dengan komunitas-komunitas seperti halnya gojek,persatuan tani, Rt/ Rw yang sudah direncanakan sebelumnya. kerja sama sebagai alat untuk melakukan aktivitas bersama yang dilakukan secara terpadu yang diarahkan kepada suatu target atau tujuan tertentu, artinya kerja sama akan ada kalau ada minimal dua orang atau pihak yang melakukan kesepakatan. Oleh karena itu, sukses tidaknya kerjasama tersebut ditentukan oleh peran dari kedua orang atau kedua pihak yang bekerja sama tersebut. Aktivitas, menunjukkan bahwa kerja sama tersebut terjadi karena adanya aktivitas yang dikehendaki bersama, sebagai alat untuk mencapai tujuan dan membutuhkan strategi merupakan aspek yang menjadi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sasaran dari kerjasama usaha tersebut, Jangka waktu tertentu, menunjukkan bahwa kerja sama tersebut dibatasi oleh waktu, artinya ada kesepakan kedua pihak kapan kerjasama itu berakhir. Dalam hal ini, tentu saja setelah tujuan atau target yang dikehendaki telah tercapai.

Berdasrkan penjelasan diatas strategi komunikasi BPJS ketenagakerjaan surabaya adalah memberikan perlindungan kerja jangkan panjang yaang nantinya akan nikmati oleh peserta.

4. Promosi

Tahap selanjutnya BPJS Ketenagakearjaan Surabaya adalah melakukan Promosi, agar program jaminan hari tua bisa merebut khalayak , dalam melakukan promosi di tempat tempat strategis yang akan ditentukanya seperti :Mall dan Car Free Day , serta dalam menyosialisasikan program jaminan hari tua mengunakan media. Sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar, media yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan surabya adalah Media elekronik dan media cetak.

Dari beberapa jenis media yang ada, pihak pengelola BPJS Ketenagakerjaan Surabaya menggunakan beberapa media dalam meningkatkan jumlah pengguna program jaminan hari tua seperti Televisi ,you tube ,spanduk, pamflet, banner dan brosur.

Berdasrkan penjelasan diatas strategi komunikasi BPJS ketenagakerjaan surabaya adalah melakukan promosi terhadap khalayak dan melakukan promosi ketempat-tempat yang sudah ditetapkan , dan mengunakan media

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

elektronik serta mengunkan mendia cetak agar nantinya khalayak lebih mengetahui dan mengerti tentang program jamninan hai tua.

B. Konfirmasi temuan dengan teori

Dalam penelitian ini penulis mengunakan teori yang dianggap relevan dengan penelitian ini yaitu teori S-O-R, dari temuan diatas, jika dikonfirmasikan dengan teori S-O-R yang merupakan singkatan dari Stimulus-organis-respon maka akan kelihatan relevansinya. Menurut teori S-O-R efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus,sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan.

Selain itu teori ini menjelaskan tentang pengaruh yang terjadi pada pihak penerima pesan sebagai akibat dari komunikasi. Dampak atau pengaruh yang terjadi merupakan suatu reaksi tertentu dari rangsang tertentu. Dengan demikian besar kecilnya pengaruh serta dalam bentuk apa pengaruh tersebut terjadi, tergantung pada isi pesan yang menyebabkan stimulus itu ditanggapi oleh pelanggan. Unsur-unsur dalam teori ini adalah :

a. Pesan (Stimulus)

   Merupakan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan yang disampaikan tersebut dapat berupa benda atau lambang.

b. Komunikator (Organisme)

   Merupakan keadaan komunikan saat menerima pesan yang disampaikan komunikator. Perhatian disini diartikan bahwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikan akan memperhatikan setiap pesan yang disampaikan melalui tanda atau lambang. Selanjutnya komunikan mencoba untuk mengartikan dan memahami setiap pesan yang disampaikan.

c. Efek (Respon)

Merupakan dampak dari komunikasi.Efek dari komunikasi adalah perubahan sikap,yaitu afektif, kognitif dan konatif . Efek Kognitif merupakan efek yang ditimbulkan setelah adanya komunikasi.

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan, mungkin dapat diterima atau ditolak. Apabila komunikan menerima pesan tersebut, maka ia akan memperhatikan pesan tersebut menjadi bahan informasi bagi dirinya. Proses selanjutnya komunikan mencoba mengerti pesan tersebut. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya, yaitu kesediaan untuk mengubah sikap.

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan, mungkin dapat diterima atau ditolak. Apabila komunikan menerima pesan tersebut, maka ia akan memperhatikan pesan tersebut menjadi bahan informasi bagi dirinya. Proses selanjutnya komunikan mencoba mengerti pesan tersebut. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya, yaitu kesediaan untuk mengubah sikap. Secara umum akibat atau hasil komunikasi mencakup tiga aspek yaitu kognitif afektif dan behavior. Efek kognitif terhubung dengan pegetahuan, yang melibatkan proses berpikir, memecahkan masalah, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dasar keputusan. Sedangkan efek afektif berhubungan dengan perilaku atau tindakan.

Dalam hal ini, stimulus atau pesan yang disampaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Surabaya adalah penawaran program jaminan hari tua terhadap khalayak seperti manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh saat mengikuti program jaminan hari tua kemudian khalayak memperhatikan dengan cara memperhatikan pesan dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut

Seperti yang telah dijelaskan pada bab 2 mengenai kajian teori, peniliti menggunakan teori Stimulus Organizer Respon (S O R) untuk mengkonfirmasi terhadap penemuan-penemuan yang peneliti temukan ..

1. Dalam memberikan pelayanan terhadap khalayak komunikator mencari cara pemberian stimulus yang tepat agar mendapatkan perhatian dari komunikan, agar khalayak yang menjadi sasaran dari program yang dijalankan sesuai. Pada tahap pemberian pelayanan prima, pihak BPJS Ketenagakerjaan Surabaya untuk mengunakan program jaminan hari tua ialah semua pekerja yang bekerja di perusahaan. Mulai dari perusahaan menengah keatas maupun perusahaan menegah kebawah dengan latar belakang pendikan yang berbeda dan pengalaman yang berbeda, yang menjadi sasaran strategi komunikasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya adalah perusahaan (pengusaha dan pekerja penerimah upah) yang berada di kawasan BPJS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketenagakerjaan Surabaya, serta bagi para (pekerja yang bukan penerima upah) seperti tukang ojek,nelayan, supir angkot, dan pedagang keliling .

2. Setelah mendapatkan perhatian, selanjutnya komunikator berusaha bagaimana caranya agar komunikan mendapatkan pengertian dan pemahaman Seperti yang telah peneliti temukan bahwa di dalam proses penyampaian pesan seperti halnya menyampaikan pemberian perlindungan kerja jangka panjang terhadap peserta BPJS, karyawan harus semenarik mungkin dan harus pandai-pandai dalam mengolah kata, karena pada dasarnya memahami khalayak atau peserta BPJS terutama yang akan menjadi target sasaran program komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka. Merekalah yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab berapapun besarnya biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk memengaruhi mereka namun jika mereka tidak tertarik pada program yang ditawarkan, maka kegiatan komunikasi yang dilakukan akan sia-sia.
3. Selanjutnya bekerjasama dengan komunitas-komunitas agar apa yang direncanakan sesuai dan dapat tersampaikan kepada khalayak sehingga khalayak mampu mengerti dan mengikuti program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Promosi merupakan alat atau sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan seperti halnya media,. Media yang digunakan perlu dipilih secermat mungkin agar pesan atau stimulus yang diberikan oleh komunikator dapat diterima dengan mudah oleh komunikan. Media yang digunakan komunikator harus sesuai dengan karakteristik komunikan, sehingga dapat mempermudah proses pemahaman komunikan,dari beberapa jenis media yang ada pihak pengelola BPJS Ketenagakerjaan menggunakan media dalam peningkatan jumlah penguna program jaminan hari tua seperti spanduk,planet Brenner dan brosur .

Dari penjelasan diatas maka teori S-O-R cukup relevan dengan hasil penelitian Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan dalam sosialisasi program jaminan hari tua Karena setelah ada stimulus yang berupa perubahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis akhirnya menarik kesimpulan dari penelitian mengenai Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Surabaya Dalam Sosialisasi Program Jaminan Hari Tua, sebagai berikut: (1) Pemberian pelayan prima terhadap pelanggan,Dalam memberikan pelayanan terhadap khalayak komunikator mencari cara pemberian stimulus yang tepat agar mendapatkan perhatian dari komunikan, agar khalayak yang menjadi sasaran dari program yang dijalankan sesuai (2 Pemberian perlindungan kerja jangka pangjang selanjutnya komunikator berusaha bagaimana caranya agar komunikan mendapatkan pengertian dan pemahaman Seperti yang telah peneliti temukan bahwa di dalam proses penyampaian pesan seperti halnya menyampaikan pemberian perlindungan kerja jangka panjang terhadap peserta BPJS (3)Bekerja sama dengan Komunitas komunitas agar apa yang direncanakan sesuai dan dapat tersampaikan kepada khalayak sehingga khalayak mampu mengerti dan mengikuti program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Rungkut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Promosi merupakan alat atau sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan seperti halnya media,. Media yang digunakan perlu dipilih secermat mungkin agar pesan atau stimulus yang diberikan oleh komunikator dapat diterima dengan mudah oleh komunikan.

.

B. Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah penulis paparkan maka terdapat beberapa saran dari penulis diantaranya :

1. BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

   Penulis Menyarankan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Untuk memaksimalkan pelayanan peserta khususnya menyosialisasikan program jaminan hari tua, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya perlu melakukan penambahan karyawan Agar pihak BPJS Ketenagakerjaan surabaya selaku komunikator agar lebih mampu meningkatkan penyebaran informasinya kepada para pekerja dan sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Surabaya melakukan pembinaan kembali kepada mereka yang telah terdaftar namun tidak aktif dalam menggunakan program jaminan Hari Tua

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Para Akademisi

   Dalam penulisan penelitian ini banyak faktor yang menghambat hingga penelitian ini masih belum sempurna. Peneliti berharap pada akademisi atau pada peneliti-peneliti selanjutnya untuk bisa menyempurnakan hasil dari penelitian ini.

3. Pihak Fakultas Dakwah dan Komunikasi

   Untuk pihak fakultas khususnya prodi ilmu komunikasi, peneliti mengharapkan dapat memperkaya kajian-kajian ilmu komunikasi di bidang Strategi Komunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi.*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta:Renika Cipta, 1998.

Arifin, Anwar.1984, *Strategi Komunikasi*. Bandung : PT Armilo

Arifin, Anwar, 1982 *Strategi Komunikasi sebuah penganta ringkas.Ujungpadang : PT* LKII

Achmad, Abu dan Narbuko Cholid.2007. *Metode penelitian*. Jakarta Bumi Aksara

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Psenelitian Kualitatif: Akualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif :" Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya",* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011

Effendy, Onong Uchjana.1986 , *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana*. 2008 , Dinamika Komunikasi*.Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana *1994 Ilmu Komunikasi teori dan praktek*. Bsndung :PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchyana, 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Jakarta. Citra Adhitya Bhakti

Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik.* Jakarta: Graha Ilmu

Latief,Yudi.2011. *Negara Paripurna: historitas, rasionalisme dan aktualitas pancasila.* Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Umum.

Mulyana, Dedy. 2002. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remajarosdakarya.

May, T. Rudy.2005, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional..*Bandung PT. Refika Aditama.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi.* Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Rakhmat, Jalaluddin, 2000 . *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Rosda Karya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

.Sulastomo. 2008 , *Sistem Jaminan Sosial Nasional sebuah introduksi*. Jakarta PT Rajagrafindo Persada.

Salusu, J. 2000 , *Pengambilan Keputusan Stratejik: Untuk Organisasi Publik & Organisasi Non Profit.* Jakarta :PT. Grasindo

Yunus,ahmud 1989, *Kamus Bahasa Arab Indonesia.Jakarta : PT Hidakarya Agung*

Sumber Internet :

Fungsi,Tugas dan wewenang BPJS

http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout /268

Kebijakan khusus atau tindakan Khusus Pemerintah

http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout /290

Wikipedia BPJS Ketenagakerjaan http://www.microsite.kompasiana.com/bpjs-ketenagakerjaan/news

Ko*munikasi praktis, Strategi Komunikasi: Pengertian dan ruang lingkup*

http://www.komunikasipraktis.com/2015/10/strategi-komunikasi-pengertian-dan.html

BPJS Ketenagakerjaan sejarah,http://

www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/sejarah

BPJSKetenagakerjaan, Makna Logo Baru BPJS Ketenagakerjaan,

https://www.facebook.com/notes/bpjs-ketenagakerjaan/makna-logo-baru-bpjs-ketenagakerjaan/614747051943092/

BPJSKetenagakerjaan, Visi dan Misi,

http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Visi-dan-Misi.ht

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BPJS Ketenagakerjaan 2014. *http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/Annual%20Report/29122015_144810_SR%20BPJS%ketenagakerjaan%202014.pdf*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id