

# EFEKTIVITAS PEMBERIAN JAMINAN SOSIAL KEPADA PEGAWAI DI PT. BANK SUMUT KCP LAHEWA KABUPATEN NIAS UTARA

*By* WITA YARNI WARUWU

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN JAMINAN SOSIAL KEPADA  
PEGAWAI DI PT. BANK SUMUT KCP LAHEWA  
KABUPATEN NIAS UTARA**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**WITA YARNI WARUWU  
NIM. 2320285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jaminan sosial adalah sistem perlindungan yang dirancang untuk memastikan kesejahteraan individu dan keluarga terhadap risiko-risiko sosial seperti penyakit, kecelakaan, pengangguran, usia tua, dan kematian. Jaminan sosial biasanya mencakup berbagai program seperti asuransi kesehatan, dana pensiun, tunjangan pengangguran, kompensasi kecelakaan kerja, dan program-program lain yang bertujuan untuk memberikan bantuan finansial dan perlindungan sosial. Di banyak negara, termasuk Indonesia, jaminan sosial diatur oleh pemerintah dan sering kali diwajibkan bagi perusahaan untuk memberikan perlindungan ini kepada karyawan mereka (Ikhsan et al., 2021).

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia (SDM), jaminan sosial memainkan peran yang sangat penting. SDM adalah aset utama setiap organisasi, dan kesejahteraan karyawan sangat menentukan produktivitas serta keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Jaminan sosial memberikan rasa aman dan perlindungan kepada karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Ketika karyawan merasa dilindungi dari risiko-risiko yang dapat mengganggu stabilitas ekonomi dan kesejahteraan mereka, mereka cenderung lebih fokus dan produktif dalam bekerja.

Dalam meningkatkan produktifitas kerja jaminan sosial yang efektif mencakup perlindungan kesehatan yang dapat mencegah gangguan kesehatan yang serius dan memastikan bahwa karyawan mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan untuk tetap sehat dan produktif. Asuransi kesehatan, misalnya, dapat mengurangi kekhawatiran karyawan terhadap biaya medis yang tinggi dan memungkinkan mereka untuk mendapatkan perawatan yang tepat waktu. Ini tidak hanya mengurangi absensi akibat sakit tetapi juga memastikan bahwa karyawan dapat kembali bekerja dengan cepat setelah sakit atau cedera (Nelson, 2020).

Dana pensiun merupakan komponen lain dari jaminan sosial yang memberikan kepastian finansial bagi karyawan setelah mereka pensiun. Dengan adanya jaminan pensiun, karyawan tidak perlu khawatir tentang kesejahteraan mereka di masa tua, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang selama masa aktif kerja mereka. Hal ini juga membantu perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang berpengalaman dan terampil hingga mereka mencapai usia pensiun.

Kompensasi kecelakaan kerja juga adalah program jaminan sosial yang memberikan perlindungan finansial bagi karyawan yang mengalami kecelakaan di tempat kerja. Hal ini dijelaskan oleh Kumala, et al (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Jaminan sosial Terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel *Intervening*”, mengungkapkan bahwa kompensasi kecelakaan kerja tidak hanya membantu karyawan yang terkena dampak langsung tetapi juga memberikan pesan yang jelas bahwa perusahaan menghargai keselamatan dan kesejahteraan mereka. Sebagai hasilnya, hal ini dapat meningkatkan keselamatan di tempat kerja dan mengurangi risiko kecelakaan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya yang terkait dengan kecelakaan kerja.

Dari perspektif pengelolaan SDM, jaminan sosial juga berfungsi sebagai alat strategis untuk menarik dan mempertahankan talenta terbaik. Di pasar tenaga kerja yang kompetitif, perusahaan yang menawarkan paket jaminan sosial yang komprehensif memiliki keunggulan dalam menarik karyawan berkualitas tinggi. Karyawan cenderung lebih memilih bekerja di perusahaan yang menawarkan perlindungan sosial yang baik karena ini memberikan mereka dan keluarga mereka rasa aman yang lebih besar (Setyawasih et al., 2023). Selain itu, karyawan yang merasa dihargai dan dilindungi oleh perusahaan mereka cenderung lebih loyal dan berkomitmen untuk jangka panjang, yang mengurangi tingkat *turnover* dan biaya rekrutmen serta pelatihan karyawan baru.

Selanjutnya, jaminan sosial yang efektif juga berkontribusi pada penciptaan budaya kerja yang positif. Karyawan yang merasa dihargai dan dilindungi cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan



berpartisipasi lebih aktif dalam kegiatan perusahaan hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Ade Tiara Yulinda *et al* (2021). Ini mendorong kolaborasi dan inovasi, yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif. Jaminan sosial juga dapat mendorong karyawan untuk lebih berinvestasi dalam pengembangan diri mereka, karena mereka tahu bahwa perusahaan menghargai dan mendukung kesejahteraan mereka.

Namun, penting untuk dicatat bahwa efektivitas jaminan sosial dalam pengelolaan SDM sangat tergantung pada implementasi yang tepat dan pemantauan berkelanjutan. Perusahaan perlu memastikan bahwa program jaminan sosial mereka tidak hanya ada di atas kertas tetapi juga dijalankan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi karyawan. Evaluasi rutin dan umpan balik dari karyawan sangat penting untuk memastikan bahwa program ini terus memenuhi kebutuhan mereka dan dapat disesuaikan dengan perubahan kondisi sosial dan ekonomi.

Pengelolaan SDM yang efektif juga melibatkan komunikasi yang jelas tentang manfaat dan cara mengakses program jaminan sosial. Karyawan perlu memahami hak dan tanggung jawab mereka terkait dengan jaminan sosial, serta bagaimana mereka dapat mengklaim manfaat jika diperlukan. Pelatihan dan sosialisasi tentang jaminan sosial dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan partisipasi mereka dalam program-program tersebut.

Hasil penelitian terdahulu oleh Daniel Mardika *et al* (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pegawai Non Aparatur Sipil Negara dalam Sistem Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Kota Makassar”, menyampaikan bahwapentingnya jaminan sosial dalam pengelolaan SDM dapat dilihat dari perspektif hukum dan etika. Di banyak yurisdiksi, perusahaan diwajibkan oleh hukum untuk menyediakan jaminan sosial bagi karyawan mereka. Kegagalan untuk mematuhi peraturan ini dapat mengakibatkan sanksi hukum dan reputasi yang buruk bagi perusahaan. Secara etika, perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memastikan kesejahteraan karyawan mereka sebagai bagian dari tanggung jawab sosial

mereka. Memastikan jaminan sosial yang memadai adalah salah satu cara perusahaan dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap kesejahteraan karyawan dan masyarakat luas.

Di Indonesia, jaminan sosial karyawan diatur oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mencakup BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyediakan asuransi kesehatan yang wajib bagi seluruh pekerja, sementara BPJS Ketenagakerjaan mencakup perlindungan kerja seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. Kepatuhan terhadap program BPJS ini adalah indikator penting dari tanggung jawab perusahaan terhadap karyawan mereka. Jaminan sosial karyawan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan undang-undang tersebut, setiap pekerja di Indonesia berhak mendapatkan jaminan sosial yang meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kesehatan.

PT. Bank Sumut, sebagai salah satu institusi keuangan di Kepulauan Nias yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kesejahteraan karyawan mereka. PT. Bank Sumut adalah sebuah lembaga keuangan yang berperan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di Sumatera Utara. Sebagai bank pembangunan daerah, PT. Bank Sumut menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan, termasuk simpanan, pinjaman, dan jasa perbankan lainnya, untuk mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah, serta proyek-proyek infrastruktur di daerah tersebut. Selain itu, bank ini juga berperan dalam mendorong inklusi keuangan dengan menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk di wilayah-wilayah terpencil, guna meningkatkan akses terhadap layanan keuangan yang aman dan terpercaya.

PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa merupakan salah satu cabang Bank Sumut yang beroperasi di wilayah Pemerintahan Kabupaten Nias Utara yang relatif terpencil dan memiliki tantangan tersendiri dalam hal pengelolaan SDM. Salah satu tantangan tersebut adalah memastikan bahwa jaminan sosial karyawan berjalan efektif dan sesuai

dengan kebutuhan karyawan di daerah tersebut. Keberadaan jaminan sosial karyawan yang efektif di PT. Bank Sumut KPC Lahewa dapat menjadi dasar strategi SDM yang kuat. Strategi SDM yang berbasis pada jaminan sosial karyawan dapat membantu perusahaan dalam menarik dan mempertahankan talenta terbaik, meningkatkan kepuasan kerja, serta mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Hal ini sangat penting bagi cabang Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa yang perlu mengatasi tantangan geografis dan demografis yang unik.

Pembahasan mengenai efektivitas jaminan sosial karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa Kabupaten Nias Utara dimulai dengan tahap pra observasi awal. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data awal melalui wawancara informal dan observasi langsung di lapangan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran umum mengenai implementasi program jaminan sosial dan bagaimana program-program tersebut diterima dan dirasakan oleh karyawan.

Dalam pra observasi ini, peneliti menemukan sejumlah anomali dan permasalahan yang menunjukkan bahwa meskipun berbagai program jaminan sosial telah diimplementasikan, masih ada kebutuhan untuk mengkaji sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan. Data awal menunjukkan bahwa banyak karyawan PT. Bank Sumut KCP Lahewa memiliki pemahaman yang terbatas mengenai program jaminan sosial yang tersedia. Ketika ditanya tentang detail manfaat yang mereka terima dari asuransi kesehatan dan dana pensiun, banyak dari mereka yang tidak dapat menjawab dengan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi mengenai program-program ini belum dilakukan secara efektif.

Peneliti menemukan bahwa lokasi geografis Lahewa yang terpencil menjadi kendala utama bagi karyawan untuk mengakses layanan kesehatan yang memadai. Beberapa karyawan mengeluhkan bahwa mereka harus menempuh perjalanan yang cukup jauh untuk mendapatkan perawatan medis yang dijamin oleh asuransi kesehatan. Kondisi jalan yang buruk dan minimnya fasilitas kesehatan lokal memperparah situasi ini, menyebabkan karyawan enggan memanfaatkan asuransi kesehatan yang disediakan.

Temuan pra observasi selanjutnya menunjukkan bahwa ada ketidakjelasan mengenai bagaimana dana pensiun dikelola. Karyawan merasa khawatir karena tidak ada laporan berkala atau penjelasan rinci tentang bagaimana dana mereka diinvestasikan dan bagaimana mereka akan menerima manfaatnya di masa pensiun. Kurangnya transparansi ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan karyawan mengenai masa depan finansial mereka.

Hal ini juga terungkap dari hasil pra wawancara sementara di tahap pra-penelitian dimana peneliti mendapatkan informasi beberapa karyawan yang pernah mengalami kecelakaan kerja mengungkapkan bahwa proses klaim kompensasi sangat rumit dan memakan waktu. Mereka harus menghadapi birokrasi yang berbelit-belit dan sering kali harus bolak-balik antara perusahaan dan BPJS untuk mendapatkan hak mereka. Hal ini menambah beban bagi karyawan yang sudah mengalami cedera dan menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem kompensasi yang aa.

Fenomena-fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan jaminan sosial yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut KCP Lahewa dan realitas yang dialami oleh karyawan. Meskipun program-program jaminan sosial seperti asuransi kesehatan, dana pensiun, dan kompensasi kecelakaan kerja telah diimplementasikan, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa program-program tersebut benar-benar efektif dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan.

Sehingga anomali yang ditemukan dalam pra observasi ini memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas dan kepuasan karyawan. Karyawan yang tidak memahami manfaat jaminan sosial cenderung tidak memanfaatkan program-program tersebut dengan optimal, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan dan kesejahteraan mereka. Akses yang terbatas dan kualitas layanan kesehatan yang rendah menyebabkan karyawan seringkali absen atau tidak dapat bekerja dengan maksimal karena masalah kesehatan yang tidak tertangani dengan baik.

Kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana pensiun menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran di kalangan karyawan mengenai masa depan mereka, yang dapat menurunkan motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Prosedur klaim kompensasi kecelakaan kerja yang rumit juga menambah stres bagi karyawan yang mengalami kecelakaan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja mereka. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan dalam Pra observasi ini bahwa meskipun PT. Bank Sumut KCP Lahewa telah mengambil langkah untuk menyediakan jaminan sosial bagi karyawan mereka, masih ada banyak tantangan yang harus diatasi untuk memastikan efektivitas program-program tersebut.

Urgensi penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana jaminan sosial karyawan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa berjalan efektif dan bagaimana hal ini dapat diintegrasikan ke dalam strategi SDM perusahaan. Tanpa pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas jaminan sosial karyawan, perusahaan berisiko menghadapi berbagai masalah, seperti rendahnya motivasi karyawan, peningkatan absensi, dan tingginya tingkat turnover. Selain itu, kurangnya perlindungan sosial yang memadai dapat berdampak negatif pada citra perusahaan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap PT Bank Sumut.

Karena jika masalah ini tidak dikaji dan diselesaikan, PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa berisiko menghadapi berbagai konsekuensi negatif. Karyawan yang tidak merasa dilindungi dan dihargai cenderung mengalami penurunan motivasi dan produktivitas. Hal ini dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi reputasi dan kinerja keuangan perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* juga dapat menjadi masalah serius, mengingat biaya yang terkait dengan rekrutmen dan pelatihan karyawan baru. Selain itu, kegagalan untuk mematuhi peraturan jaminan sosial dapat mengakibatkan sanksi hukum yang merugikan perusahaan.

Sebaliknya, dengan memastikan efektivitas jaminan sosial karyawan, PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan karyawan, yang berdampak positif pada

produktivitas dan keberlanjutan perusahaan. Karyawan yang merasa aman dan dihargai lebih cenderung memberikan kontribusi maksimal dan berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Ini juga membantu menciptakan budaya kerja yang positif, yang penting untuk inovasi dan pertumbuhan jangka panjang.

Keunggulan penelitian ini nantinya terletak pada fokusnya yang spesifik pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa di Kabupaten Nias Utara, yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang unik. Penelitian terdahulu yang membahas efektivitas jaminan sosial karyawan umumnya berfokus pada perusahaan yang beroperasi di daerah perkotaan atau di wilayah dengan akses fasilitas yang lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah (*gap*) penelitian dengan mengeksplorasi bagaimana jaminan sosial diimplementasikan dan berfungsi dalam konteks yang lebih menantang, seperti daerah terpencil dengan akses terbatas terhadap layanan kesehatan dan infrastruktur.

Selain itu, penelitian ini nantinya akan menggunakan pendekatan holistik yang tidak hanya mengevaluasi keberadaan program jaminan sosial tetapi juga menilai pemahaman karyawan, akses, kualitas layanan, serta transparansi dan efisiensi prosedur klaim. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan kontekstual mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas jaminan sosial karyawan di lingkungan kerja yang spesifik, yang pada gilirannya dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan dan aplikatif bagi pengembangan strategi sumber daya manusia di perusahaan dengan kondisi serupa yang dimana hal ini juga nantinya sejalan dengan pengembangan hasil penelitian terdahulu oleh Faikotul Masruchah, et al., (2024) yang berjudul; "Efektivitas Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada PT. Lamaison (LM)".

Dalam kesimpulannya, jaminan sosial memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi karyawan, jaminan sosial tidak hanya meningkatkan motivasi dan produktivitas tetapi juga berkontribusi pada

keberhasilan jangka panjang organisasi. Oleh karena itu, perusahaan harus secara proaktif memastikan bahwa program jaminan sosial mereka efektif dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta terus melakukan evaluasi dan penyesuaian yang diperlukan. Sehingga berdasarkan paparan masalah dan fenomena yang terjadi di atas, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian guna mendalami dan menganalisis fenomena permasalahan tersebut dengan mengangkat judul penelitian yakni: **“Efektivitas Pemberian Jaminan Sosial Kepada Pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi eektivitas program jaminan sosial karyawan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara dan bagaimana program-program tersebut dapat diintegrasikan secara optimal sebagai dasar strategi sumber daya manusia. Penelitian ini akan meneliti berbagai aspek jaminan sosial yang meliputi asuransi kesehatan, dana pensiun, dan kompensasi kecelakaan kerja, serta menganalisis dampaknya terhadap produktivitas dan kepuasan karyawan. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi jaminan sosial di wilayah terpencil dan mengkaji solusi potensial untuk meningkatkan efektivitas program tersebut guna mendukung kesejahteraan karyawan dan keberlanjutan perusahaan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, yang menjadi rumusan masalah antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan jaminan sosial kepada pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara ?
2. Bagaimana dampak pemberian jaminan sosial kepada pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini diturunkan dari rumusan masalah sebelumnya yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan jaminan sosial kepada pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara.
2. Untuk mengetahui dampak pemberian jaminan sosial kepada pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat praktis serta kegunaan secara teoritis dari pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Peneliti**

Manfaat Praktis: Penelitian ini akan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan keterampilan dalam melakukan penelitian kualitatif, khususnya dalam konteks evaluasi program jaminan sosial. Peneliti juga akan mendapatkan wawasan mendalam tentang kondisi nyata di lapangan dan bagaimana teori-teori yang ada diterapkan dalam praktik. Kegunaan Teoritis: Penelitian ini akan menambah pengetahuan akademis peneliti tentang manajemen sumber daya manusia dan efektivitas jaminan sosial, serta memperkaya literatur mengenai implementasi jaminan sosial di daerah terpencil.

##### **2. PT. Bank Sumut KCP Lahewa**

Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh PT. Bank Sumut KCP Lahewa untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial mereka. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi SDM yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan. Kegunaan Teoritis: Penelitian ini memberikan dasar ilmiah bagi PT. Bank Sumut KCP Lahewa untuk memahami hubungan antara jaminan sosial dan kinerja karyawan, serta memperkaya basis pengetahuan perusahaan dalam pengelolaan SDM.



3. Universitas Nias dan Akademika

**Manfaat Praktis:** Penelitian ini akan memberikan contoh konkret tentang bagaimana penelitian kualitatif dapat dilakukan di bidang manajemen SDM dan jaminan sosial. Ini dapat menjadi referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan penelitian serupa. **Kegunaan Teoritis:** Penelitian ini akan menambah koleksi literatur akademik Universitas Nias, memberikan data empiris yang dapat digunakan dalam pengajaran dan penelitian lebih lanjut di bidang manajemen SDM dan jaminan sosial.

4. Peneliti Lanjutan

**Manfaat Praktis:** Penelitian ini akan menyediakan data dan temuan awal yang dapat dijadikan referensi oleh peneliti selanjutnya. Ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi area yang memerlukan penelitian lebih lanjut dan menghindari kesalahan metodologis. **Kegunaan Teoritis:** Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai dasar teoritis bagi penelitian-penelitian lanjutan yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang efektivitas jaminan sosial karyawan dan pengelolaan SDM di konteks yang berbeda atau lebih luas.

## TINJAUAN PUSTAKA

**2.1 Konsep Dasar Jaminan Sosial****2.1.1 Pengertian Jaminan Sosial**

Jaminan sosial merujuk pada sistem perlindungan sosial yang dirancang untuk melindungi individu dan keluarganya dari risiko ekonomi yang timbul akibat kehilangan pendapatan yang disebabkan oleh berbagai peristiwa seperti sakit, kecelakaan, cacat, pengangguran, atau pensiun. Konsep ini berakar pada prinsip solidaritas sosial, di mana individu atau kelompok yang lebih mampu memberikan kontribusi untuk membantu mereka yang membutuhkan perlindungan (Prawira Putra Haryawan & Suryani Hamzah, 2022).

Jaminan sosial dapat dikelola oleh pemerintah, lembaga swasta, atau gabungan keduanya, tergantung pada struktur dan kebijakan di suatu negara. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat dengan memberikan akses yang adil dan layanan yang memadai bagi semua anggota masyarakat. (Tri Srilaksmi, 2022) menyampaikan jaminan sosial juga dianggap sebagai salah satu aset ekonomi yang berfungsi sebagai sistem perlindungan dasar bagi masyarakat. Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (HAM) dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapat perlindungan apabila mncapai hari tua, menderita sakit, mengalami cacat, menganggur, dan meninggal dunia.

(Felany, 2021) mengemukakan peran pemerintah dalam pengelolaan jaminan sosial sangat penting dan berfokus pada beberapa aspek, seperti:

1. Pemerintah bertanggungjawab atas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan sosial, seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Jaminan Hari Tua (JHT).

2. Pemerintah mengatur jaminan sosial melalui undang-undang, seperti <sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang menjamin kebutuhan dasar kesehatan dan perlindungan sosial bagi setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
3. Pemerintah memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana jaminan sosial, serta mempertimbangkan pengembangan model baru untuk jaminan sosial yang dapat mencakup inovasi seperti jaminan kesehatan berbasis teknologi.
4. Pemerintah perlu memastikan regulasi yang mendukung implementasi Penerima Bantuan Iuran (PBI) dalam jaminan sosial ketenagakerjaan, sehingga lebih banyak pekerja rentan dapat terlindungi dengan baik.
5. Pemerintah juga berperan dalam pengawasan dan evaluasi program jaminan sosial, seperti melalui Dewan Jaminan Sosial Nasional, untuk memastikan efisiensi dan efektifitas pengelolaan dana jaminan sosial.

Pada tingkat perusahaan, jaminan sosial sering kali mencakup aspek-aspek seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dana pensiun, dan tunjangan kesejahteraan lainnya. Implementasi jaminan sosial di perusahaan bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial kepada karyawan dan keluarganya dalam situasi-situasi yang tidak terduga, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang dan fokus pada produktivitas mereka. Pentingnya memahami pengertian jaminan sosial adalah agar perusahaan dapat merancang program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik tenaga kerjanya, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menyediakan perlindungan sosial bagi karyawan (Jabbar, 2020).

Sejarah jaminan sosial berawal dari negara-negara industri di Eropa pada abad ke-19, ketika terjadi peningkatan kesadaran akan pentingnya perlindungan terhadap risiko-risiko kehidupan yang dihadapi pekerja. Salah satu pelopor utama adalah Jerman, di bawah kepemimpinan Otto von Bismarck, yang memperkenalkan sistem asuransi kesehatan, kecelakaan kerja, dan pensiun pada tahun 1880-an. Model ini kemudian

diadopsi oleh banyak negara lain, termasuk Amerika Serikat dengan pendirian *Social Security Act* pada tahun 1935 (BPJS, 2020).

Di Indonesia, jaminan sosial telah menjadi perhatian penting sejak era kemerdekaan. Sistem jaminan sosial di Indonesia mengalami perkembangan signifikan dengan diperkenalkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem ini bertujuan untuk memberikan perlindungan menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia melalui program-program seperti jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Pada dasarnya, jaminan sosial memiliki prinsip utama, yaitu solidaritas, keseimbangan, nirlaba, dan keterbukaan. Solidaritas berarti setiap individu, baik yang sehat maupun yang sakit, berkontribusi untuk membiayai jaminan sosial, sehingga mereka yang membutuhkan bantuan dapat memperoleh manfaat. Keseimbangan mengharuskan adanya distribusi yang adil antara kontribusi yang dibayarkan dan manfaat yang diterima. Prinsip nirlaba menekankan bahwa pengelolaan jaminan sosial tidak bertujuan mencari keuntungan, melainkan untuk kesejahteraan peserta. Keterbukaan berarti pengelolaan dana harus dilakukan secara transparan dan akuntabel.

Menurut (Febri & Arhab, 2022) terdapat beberapa perbedaan jaminan sosial dengan asuransi swasta terletak pada beberapa aspek, seperti:

1. Penyelenggaraan

Jaminan sosial diselenggarakan oleh pemerintah, sedangkan asuransi swasta dikelola oleh perusahaan asuransi swasta.

2. Kepesertaan

Jaminan sosial wajib diikuti oleh seluruh warga negara Indonesia, sedangkan asuransi swasta tidak wajib dan siapapun boleh mendaftarkan diri untuk memiliki asuransi.

3. Cakupan Pertanggungungan

Jaminan sosial memiliki cakupan pertanggungungan yang terbatas, sedangkan asuransi swasta dapat menawarkan cakupan pertanggungungan yang lebih luas dan berbeda-beda tergantung jaminan pertanggungungan yang dipilih.

4. Iuran

Jaminan sosial memiliki iuran yang lebih terjangkau dan besarnya menentukan kelasnya, sedangkan asuransi swasta memiliki iuran yang bervariasi dan semakin besar iurannya, semakin luas cakupan pertanggungungannya.

5. Manfaat

Jaminan sosial memberikan manfaat yang lebih terbatas, seperti jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, pensiun, kematian, dan kehilangan pekerjaan, sedangkan asuransi swasta dapat memberikan manfaat tambahan seperti ambulan, obat, dan kunjungan dokter.

6. Prosedur

Jaminan sosial diatur oleh UU dan memiliki prosedur yang jelas, sedangkan asuransi swasta memiliki prosedur yang berbeda-beda tergantung perusahaan asuransi yang dipilih.

7. Risiko

Jaminan sosial memberikan perlindungan yang tak memiliki batasan selama sejalan dengan aturan yang ditetapkan, sedangkan asuransi swasta memiliki batasan perlindungan yang tergantung premi yang ditawarkan.

8. Layanan

Jaminan sosial memiliki proses pengurusannya yang lebih rumit, seperti perlu melakukan pemeriksaan di faskes 1 sebelum dirujuk ke rumah sakit utama, sedangkan asuransi swasta memiliki proses pengurusannya yang lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

Dengan demikian, jaminan sosial merupakan mekanisme penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan menciptakan rasa aman dalam menghadapi berbagai risiko kehidupan. Melalui jaminan sosial,

diharapkan setiap individu dapat menjalani kehidupannya dengan lebih tenang dan terhindar dari ancaman kemiskinan akibat kejadian tak terduga.

### **2.1.2 Definisi dan Ruang Lingkup Jaminan Sosial dalam Konteks Tenaga Kerja**

Definisi jaminan sosial dalam konteks tenaga kerja mengacu pada upaya perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dalam bentuk berbagai fasilitas dan layanan sosial. Ruang lingkungnya mencakup segala bentuk perlindungan yang dapat mengurangi risiko sosial dan ekonomi yang dihadapi oleh karyawan, baik secara individu maupun sebagai bagian dari keluarga mereka.

Ruang lingkup jaminan sosial untuk tenaga kerja meliputi beberapa aspek penting. Pertama, jaminan kesehatan yang menyediakan akses terhadap layanan kesehatan yang diperlukan oleh pekerja. Program ini biasanya mencakup perawatan medis, pembedahan, rawat inap, dan pengobatan rutin. Di Indonesia, BPJS Kesehatan merupakan badan yang bertanggung jawab mengelola program ini, yang wajib diikuti oleh seluruh pekerja (Riasari, 2022).

Kedua, jaminan kecelakaan kerja yang melindungi pekerja dari risiko kecelakaan yang terjadi saat bekerja. Program ini mencakup biaya perawatan medis akibat kecelakaan kerja, santunan selama pekerja tidak dapat bekerja, dan kompensasi jika terjadi cacat atau kematian akibat kecelakaan kerja. BPJS Ketenagakerjaan mengelola program ini di Indonesia.

Ketiga, jaminan hari tua yang memberikan perlindungan finansial kepada pekerja saat mencapai usia pensiun. Program ini berfungsi sebagai tabungan pensiun, di mana pekerja dan pemberi kerja berkontribusi secara berkala. Manfaat yang diterima oleh pekerja saat pensiun dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari setelah tidak lagi bekerja.

Keempat, jaminan pensiun yang memberikan manfaat pensiun bulanan kepada pekerja yang telah mencapai usia pensiun atau mengalami

cacat tetap. Jaminan ini memastikan bahwa pekerja memiliki pendapatan tetap setelah pensiun, sehingga dapat menjalani kehidupan dengan layak.

Kelima, jaminan kematian yang memberikan santunan kepada keluarga pekerja yang meninggal dunia. Santunan ini bertujuan untuk membantu keluarga yang ditinggalkan dalam menghadapi kesulitan finansial akibat kehilangan sumber pendapatan utama.

Implementasi jaminan sosial dalam konteks tenaga kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan produktif. Melalui perlindungan yang diberikan oleh jaminan sosial, pekerja dapat merasa lebih tenang dan fokus dalam menjalankan tugasnya, karena mereka tahu bahwa risiko-risiko yang mungkin terjadi telah diantisipasi dan mereka memiliki perlindungan yang memadai.

Jaminan sosial menurut (Rambey et al., 2021) dalam konteks tenaga kerja mencakup beberapa aspek utama, antara lain:

1. Asuransi Kesehatan

Program asuransi yang memberikan perlindungan terhadap biaya perawatan kesehatan, termasuk rawat inap, pemeriksaan rutin, dan pengobatan.

2. Asuransi Jiwa

Perlindungan finansial bagi keluarga karyawan jika terjadi kematian yang tidak terduga, biasanya dalam bentuk santunan atau manfaat dana pensiun.

3. Dana Pensiun

Program yang memastikan karyawan dapat mempersiapkan masa pensiun mereka dengan mendapatkan penghasilan tetap setelah pensiun dari perusahaan.

4. Tunjangan Kesejahteraan Lainnya

Berbagai bentuk tunjangan yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, seperti tunjangan hari raya, tunjangan pendidikan, atau bantuan perumahan.

Implementasi jaminan sosial dalam konteks tenaga kerja tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kewajiban hukum atau aturan

perusahaan, tetapi juga sebagai investasi dalam keberlangsungan dan produktivitas tenaga kerja. Karyawan yang merasa dilindungi cenderung lebih loyal dan termotivasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, jaminan sosial dalam konteks tenaga kerja bukan hanya merupakan kewajiban moral dan hukum bagi pemberi kerja, tetapi juga investasi dalam menciptakan tenaga kerja yang sehat, produktif, dan loyal. Dengan adanya jaminan sosial yang kuat, diharapkan dapat tercipta hubungan kerja yang harmonis antara pekerja dan pemberi kerja, serta meningkatkan kesejahteraan sosial secara umum.

### **2.1.3 Jenis-Jenis Jaminan Sosial yang Umum Diterapkan di Perusahaan**

Berikut adalah jenis-jenis jaminan sosial yang pada umumnya diberikan kepada karyawan/pegawai dalam sebuah organisasi kerja/perusahaan yakni (Syakur, 2021):

#### **1. Jaminan Kesehatan**

Jaminan kesehatan adalah jenis jaminan sosial yang memberikan perlindungan terhadap biaya kesehatan pekerja dan keluarganya. Program ini mencakup berbagai layanan medis, seperti pemeriksaan rutin, rawat inap, operasi, dan perawatan khusus. Di Indonesia, BPJS Kesehatan adalah badan yang mengelola program ini dan wajib diikuti oleh semua pekerja.

#### **2. Jaminan Kecelakaan Kerja**

Jaminan kecelakaan kerja memberikan perlindungan kepada pekerja terhadap risiko kecelakaan yang terjadi saat bekerja. Manfaat yang diberikan termasuk biaya perawatan medis, santunan selama masa pemulihan, dan kompensasi untuk cacat tetap atau kematian. Program ini penting untuk memastikan bahwa pekerja yang mengalami kecelakaan dapat tetap mendapat dukungan finansial selama masa penyembuhan.



3. Jaminan Hari Tua

Jaminan hari tua adalah program yang memberikan manfaat finansial kepada pekerja setelah mencapai usia pensiun. Program ini berfungsi sebagai tabungan jangka panjang yang dikumpulkan selama masa kerja pekerja, dengan kontribusi dari pekerja dan pemberi kerja. Di Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan mengelola program ini, yang memberikan manfaat berupa uang tunai saat pekerja mencapai usia pensiun.

4. Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun memberikan manfaat bulanan kepada pekerja yang telah pensiun atau mengalami cacat tetap. Program ini berbeda dengan jaminan hari tua karena memberikan pendapatan bulanan yang berkelanjutan, bukan pembayaran sekali saja. Manfaat ini membantu pekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari setelah tidak lagi bekerja.

5. Jaminan Kematian

Jaminan kematian memberikan santunan kepada keluarga pekerja yang meninggal dunia. Santunan ini bertujuan untuk membantu keluarga yang ditinggalkan dalam menghadapi kesulitan finansial akibat kehilangan sumber pendapatan utama. Program ini sering mencakup pembayaran langsung kepada ahli waris serta biaya pemakaman.

6. Jaminan Pengangguran

Jaminan pengangguran memberikan manfaat finansial kepada pekerja yang kehilangan pekerjaan tanpa kesalahan mereka sendiri. Program ini bertujuan untuk membantu pekerja selama masa pengangguran dengan menyediakan dukungan sementara hingga mereka mendapatkan pekerjaan baru. Manfaat ini membantu menjaga stabilitas finansial pekerja dan keluarganya selama masa transisi.

7. Asuransi Kesehatan Tambahan

Selain program jaminan kesehatan dasar, banyak perusahaan juga menyediakan asuransi kesehatan tambahan yang menawarkan

perlindungan lebih luas, seperti perawatan gigi, kacamata, dan layanan kesehatan lainnya yang tidak dicakup oleh jaminan kesehatan dasar. Program ini sering kali merupakan bagian dari paket kompensasi yang lebih komprehensif untuk menarik dan mempertahankan pekerja berkualitas.

#### 8. Program Kesejahteraan Karyawan

Selain jaminan sosial yang diwajibkan oleh negara, beberapa perusahaan juga mengembangkan program kesejahteraan karyawan yang mencakup berbagai inisiatif seperti program kebugaran, konseling psikologis, dan dukungan untuk pengembangan karir. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental pekerja, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan produktif.

Secara keseluruhan, jenis-jenis jaminan sosial yang diterapkan di perusahaan memainkan peran penting dalam melindungi dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Dengan adanya berbagai program jaminan sosial, pekerja dapat merasa lebih aman dan terlindungi dalam menghadapi berbagai risiko kehidupan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka di tempat kerja.

#### **2.1.4 Peran Jaminan Sosial dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan**

Jaminan sosial memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Melalui berbagai program perlindungan yang ditawarkan, jaminan sosial membantu pekerja menghadapi berbagai risiko kehidupan yang dapat mempengaruhi kesejahteraan mereka dan keluarganya. Menurut (Saputra et al., 2020) jaminan sosial bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pendapatan yang memadai ketika seseorang mengalami risiko keuangan, seperti kehilangan pekerjaan, sakit, kecelakaan, pensiun, dan kematian.

Berikut adalah beberapa peran utama jaminan sosial menurut (Khofifah et al., 2023) dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan:

#### 1. Perlindungan Finansial

Salah satu peran utama jaminan sosial adalah memberikan perlindungan finansial kepada pekerja saat menghadapi risiko seperti sakit, kecelakaan kerja, atau kehilangan pekerjaan. Dengan adanya jaminan sosial, pekerja tidak perlu khawatir tentang bagaimana mereka akan memenuhi kebutuhan finansial mereka saat mengalami kejadian tak terduga. Misalnya, jaminan kesehatan menyediakan akses ke layanan kesehatan tanpa harus membayar biaya yang tinggi, sementara jaminan pengangguran memberikan dukungan finansial selama masa pengangguran.

#### 2. Kesehatan dan Keselamatan

Jaminan sosial juga memainkan peran penting dalam memastikan kesehatan dan keselamatan pekerja. Program jaminan kesehatan memberikan akses ke layanan medis yang diperlukan, sehingga pekerja dapat menjaga kesehatan mereka dengan lebih baik. Jaminan kecelakaan kerja memastikan bahwa pekerja yang mengalami kecelakaan di tempat kerja mendapatkan perawatan yang dibutuhkan dan kompensasi yang layak. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik pekerja, tetapi juga kesehatan mental mereka karena mereka merasa aman dan terlindungi.

#### 3. Stabilitas Emosional dan Psikologis

Ketidakpastian finansial dan risiko kesehatan dapat menyebabkan stres dan kecemasan yang signifikan bagi pekerja. Dengan adanya jaminan sosial, pekerja dapat merasa lebih tenang dan stabil secara emosional dan psikologis. Mereka tahu bahwa mereka memiliki perlindungan yang memadai dalam menghadapi berbagai risiko, yang memungkinkan mereka untuk fokus pada pekerjaan dan kehidupan pribadi tanpa kekhawatiran yang berlebihan.

#### 4. Meningkatkan Produktivitas

Pekerja yang merasa aman dan terlindungi cenderung lebih produktif. Dengan adanya jaminan sosial, pekerja dapat bekerja dengan lebih tenang dan fokus, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas

mereka. Misalnya, pekerja yang tahu bahwa mereka memiliki akses ke layanan kesehatan yang baik cenderung lebih cepat pulih saat sakit dan kembali bekerja dengan lebih cepat. Selain itu, perlindungan finansial yang diberikan oleh jaminan sosial membantu pekerja untuk tetap termotivasi dan bersemangat dalam bekerja.

#### 5. Loyalitas dan Retensi Karyawan

Jaminan sosial yang komprehensif dapat meningkatkan loyalitas dan retensi karyawan. Pekerja yang merasa bahwa perusahaan peduli terhadap kesejahteraan mereka cenderung lebih setia dan termotivasi untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut. Program jaminan sosial yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menarik dan mempertahankan karyawan berkualitas, yang pada gilirannya dapat mengurangi *turnover* karyawan dan biaya rekrutmen.

#### 6. Meningkatkan Hubungan Kerja

Jaminan sosial juga dapat meningkatkan hubungan kerja antara pekerja dan pemberi kerja. Dengan adanya program jaminan sosial yang baik, pekerja merasa bahwa mereka dihargai dan dilindungi oleh perusahaan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif, yang pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak.

Secara keseluruhan, jaminan sosial memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dengan memberikan perlindungan finansial, memastikan kesehatan dan keselamatan, serta meningkatkan stabilitas emosional dan psikologis, jaminan sosial membantu menciptakan tenaga kerja yang lebih sehat, produktif, dan loyal. Oleh karena itu, investasi dalam jaminan sosial bukan hanya menguntungkan pekerja, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan dan masyarakat secara keseluruhan.

## 2.2 <sup>23</sup> Strategi Sumber Daya Manusia

### 2.2.1 Definisi Strategi Sumber Daya Manusia dan Komponen-Komponen Utamanya

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah pendekatan holistik untuk pengelolaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan tujuan organisasi terpenuhi secara efektif dan efisien melalui pengelolaan yang optimal dari tenaga kerja. Strategi ini mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk mengoptimalkan kontribusi karyawan terhadap keberhasilan organisasi, melalui perencanaan yang cermat, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia (Setyawasih et al., 2023).

Strategi SDM dapat dilihat sebagai rencana jangka panjang yang terkait dengan tujuan strategis organisasi. Ini mencakup bagaimana organisasi merekrut, mengembangkan, mempertahankan, dan memotivasi karyawan agar dapat berkontribusi maksimal pada pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain, strategi SDM memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang tepat, dengan keterampilan yang tepat, pada waktu yang tepat.

Terdapat beberapa komponen-komponen utama strategi sumber daya manusia yakni (Hanggraeni, 2020):

#### 1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan SDM melibatkan analisis kebutuhan tenaga kerja dalam organisasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Ini mencakup perkiraan kebutuhan tenaga kerja, analisis tren tenaga kerja, dan pengembangan rencana untuk memenuhi kebutuhan tersebut melalui rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan.

#### 2. Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi bertujuan untuk menarik dan memilih individu yang memenuhi kualifikasi dan keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi. Ini mencakup pembuatan iklan lowongan pekerjaan, penyaringan lamaran, wawancara, dan pengujian kandidat.

3. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan karyawan adalah komponen penting dalam strategi SDM yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan. Ini mencakup program orientasi bagi karyawan baru, pelatihan teknis dan manajerial, serta pengembangan kepemimpinan.

4. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja melibatkan penetapan tujuan kinerja, pengukuran kinerja, dan pemberian umpan balik kepada karyawan. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan tujuan organisasi dan memiliki kesempatan untuk berkembang.

5. Kompensasi dan Tunjangan

Kompensasi dan tunjangan mencakup semua bentuk penghargaan finansial dan non-finansial yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka kepada organisasi. Ini mencakup gaji, bonus, insentif, dan berbagai tunjangan lainnya seperti asuransi kesehatan dan cuti tahunan.

6. Hubungan Karyawan dan Manajemen

Hubungan antara karyawan dan manajemen merupakan komponen kunci dalam strategi SDM. Ini mencakup komunikasi yang efektif, resolusi konflik, negosiasi, dan pengembangan budaya organisasi yang positif dan inklusif.

7. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Strategi SDM juga mencakup upaya untuk memastikan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi karyawan. Ini mencakup kebijakan keselamatan kerja, pelatihan keselamatan, dan program kesehatan kerja.

8. Pengelolaan Talenta dan Perencanaan Suksesi

Pengelolaan talenta dan perencanaan suksesi melibatkan identifikasi dan pengembangan karyawan dengan potensi tinggi untuk posisi kepemimpinan di masa depan. Ini penting untuk memastikan kontinuitas kepemimpinan dalam organisasi.

Implementasi strategi SDM membutuhkan kerjasama antara departemen SDM dan manajemen puncak organisasi. Penting bagi manajer SDM untuk memahami tujuan strategis organisasi dan merancang inisiatif SDM yang selaras dengan tujuan tersebut. Ini termasuk pengembangan kebijakan SDM, program pelatihan, dan sistem manajemen kinerja yang mendukung strategi bisnis organisasi. Strategi SDM harus bersifat fleksibel dan adaptif untuk menanggapi perubahan dalam lingkungan bisnis. Ini berarti bahwa organisasi harus terus menerus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi SDM mereka untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

### 2.2.2 Pentingnya Strategi <sup>25</sup> Sumber Daya Manusia dalam Menciptakan Nilai Tambah Bagi Organisasi

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi. Nilai tambah ini dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti peningkatan produktivitas, kepuasan karyawan, kualitas produk atau layanan, serta inovasi dan daya saing organisasi di pasar.

Strategi SDM yang efektif membantu meningkatkan produktivitas dengan memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan bekerja dalam lingkungan yang mendukung. Pelatihan yang tepat, manajemen kinerja yang efektif, dan kompensasi yang adil adalah beberapa elemen yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas. Ketika karyawan merasa dihargai dan memiliki kesempatan untuk berkembang, mereka cenderung lebih termotivasi dan berkontribusi lebih banyak terhadap pencapaian tujuan organisasi (Aufa Atila, 2021).

Kepuasan karyawan adalah faktor kunci dalam reensi tenaga kerja. Strategi SDM yang berfokus pada pengembangan karir, kesejahteraan karyawan, dan keseimbangan kerja-hidup dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Program kesejahteraan, lingkungan kerja yang positif, dan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan berkontribusi pada kepuasan karyawan. Ketika karyawan puas dengan pekerjaan

mereka, tingkat retensi cenderung meningkat, mengurangi biaya yang terkait dengan pergantian karyawan.

Strategi SDM yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kualitas produk atau layanan. Karyawan yang terlatih dengan baik dan termotivasi cenderung menghasilkan kerja berkualitas tinggi. Manajemen kinerja yang efektif memastikan bahwa standar kualitas dipenuhi dan karyawan didorong untuk selalu meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, budaya kerja yang mendorong kolaborasi dan inovasi dapat menghasilkan ide-ide baru untuk meningkatkan produk atau layanan.

Inovasi adalah kunci untuk mempertahankan daya saing dalam pasar yang terus berubah. Strategi SDM yang mendukung kreativitas dan inovasi dapat mendorong karyawan untuk berkontribusi dengan ide-ide baru. Ini bisa dicapai melalui pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan inovatif, penciptaan lingkungan kerja yang terbuka terhadap ide-ide baru, dan penghargaan bagi karyawan yang berinovasi. Selain itu, keragaman dalam tim juga dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk berinovasi dengan membawa perspektif yang berbeda.

Lingkungan bisnis yang dinamis membutuhkan organisasi untuk terus beradaptasi dan berkembang. Strategi SDM yang fleksibel dan adaptif memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan dengan cepat. Ini termasuk kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan keterampilan baru, merancang program pelatihan yang relevan, dan menyesuaikan struktur organisasi sesuai dengan perubahan pasar.

Strategi SDM juga memainkan peran penting dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, pemasok, dan komunitas. Hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dapat meningkatkan reputasi organisasi dan menciptakan kepercayaan. Program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dikelola dengan baik adalah contoh bagaimana strategi SDM dapat membantu membangun hubungan positif dengan komunitas dan pemangku kepentingan lainnya.



Strategi SDM yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa proses kerja dan prosedur SDM berjalan lancar. Ini termasuk otomatisasi proses administrasi SDM, penggunaan teknologi untuk pelatihan dan pengembangan, serta pengelolaan data karyawan yang efektif. Efisiensi operasional tidak hanya mengurangi biaya tetapi juga memungkinkan karyawan untuk fokus pada tugas-tugas strategis yang lebih penting.

Pengembangan kepemimpinan adalah elemen kunci dalam strategi SDM yang berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi. Program pengembangan kepemimpinan membantu mempersiapkan karyawan untuk mengambil peran kepemimpinan di masa depan, memastikan kesinambungan kepemimpinan, dan mendukung pengembangan budaya organisasi yang positif. Pemimpin yang efektif dapat menginspirasi tim mereka, mendorong inovasi, dan memimpin organisasi melalui perubahan dan tantangan.

(Area, 2021) menyampaikan strategi sumber daya manusia adalah elemen vital dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi. Melalui peningkatan produktivitas, kepuasan karyawan, kualitas produk atau layanan, inovasi, dan penyesuaian terhadap perubahan lingkungan bisnis, strategi SDM yang efektif dapat mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Dengan fokus pada pengembangan keterampilan, manajemen kinerja, kesejahteraan karyawan, dan pengembangan kepemimpinan, strategi SDM membantu organisasi untuk tetap kompetitif dan berhasil dalam jangka panjang.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dibangun di atas fondasi penelitian terdahulu yang telah mengevaluasi efektivitas program jaminan sosial dalam berbagai konteks. Studi-studi sebelumnya umumnya berfokus pada perusahaan di daerah perkotaan atau industri-industri besar, sehingga memberikan gambaran tentang bagaimana program jaminan sosial seperti asuransi kesehatan, dana pensiun, dan kompensasi kecelakaan kerja mempengaruhi

produktivitas dan kepuasan karyawan. Penelitian terdahulu juga seringkali mengeksplorasi faktor-faktor seperti pemahaman karyawan, kualitas layanan, dan aksesibilitas program jaminan sosial. Temuan-temuan ini memberikan kerangka teoretis dan metodologis yang berguna bagi peneliti untuk memahami dinamika jaminan sosial dan kinerja karyawan.

Namun, penelitian ini mengidentifikasi celah dalam literatur dengan fokus spesifik pada PT. Bank Sumut KPC Lahewa di Kabupaten Nias Utara, sebuah daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang unik. Sementara penelitian terdahulu memberikan dasar teoretis yang solid, mereka tidak secara langsung menangani tantangan yang dihadapi oleh perusahaan di daerah terpencil dengan akses layanan yang terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengaplikasikan teori-teori yang ada dalam konteks yang lebih menantang. Peneliti menggunakan wawasan dari studi sebelumnya untuk mengembangkan metodologi yang relevan dan memastikan bahwa evaluasi yang dilakukan dapat memberikan rekomendasi praktis yang sesuai dengan kebutuhan lokal PT. Bank Sumut KCP Lahewa.

Adapun di bawah ini tabel rangkuman beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan panduan dalam penelitian ini:

15  
Tabel 2.1  
Rangkuman Penelitian Terdahulu

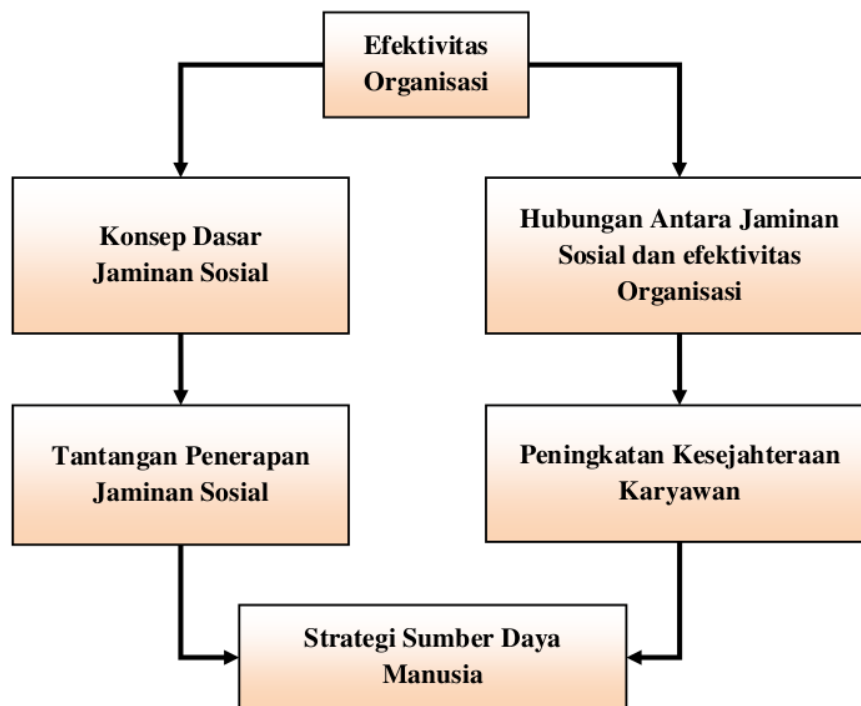
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metodologi Penelitian	Kekurangan/Kelemahan
1	Irna Permata Sari, Fauzi Arif Lubis, & Khairina Tambunan (2024)	Efektivitas Program BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Labuhambatu Utara, Sumatera Utara	Penelitian menunjukkan bahwa layanan BPJS Kesehatan di Labuhambatu Utara dinilai baik dan efisien oleh masyarakat setempat. Meskipun terdapat kendala dalam pendaftaran peserta dan kualitas obat yang disediakan, responden menyatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan sigap, dapat diandalkan, dan akses terhadap layanan dianggap baik.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini melibatkan analisis terhadap fasilitas pelayanan, prosedur, dan respons terkait dengan program BPJS Kesehatan serta evaluasi efektivitasnya.	<p>Beberapa kelemahan/kekurangan penelitian ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kendala dalam pendaftaran peserta yang disebutkan tidak dijelaskan secara rinci.</li> <li>Kurangnya informasi mengenai bagaimana ketidamampuan pemerintah daerah dalam mengalokasikan dana secara efektif memengaruhi kualitas layanan BPJS Kesehatan.</li> <li>Tidak disebutkan secara detail bagaimana masalah terkait kualitas obat yang disediakan oleh BPJS Kesehatan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap program ini.</li> </ol>

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metodologi Penelitian	Kekurangan/Kelemahan
2	Kumala Vera Dewi, Rumiris Siahaan, dan Rakhmawati Purba (2022)	Pengaruh sosial Kinerjanya dengan Karyawan sebagai Variabel <i>Intervening</i> Terhadap Karyawan Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; jaminan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; dan jaminan sosial berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Populasi penelitian adalah karyawan administrasi PT Auto Padu Kuala Tanjung Batubara sebanyak 40 orang, dengan teknik sampling metode sensus	-
3	Ade Tiara Yulinda & Vista Marsella (2021)	Pengaruh Jaminan Insentif Kinerja Karyawan di PT. Matahari Departemen Store Tbk. Bengkulu.	a) Jaminan sosial dan insentif berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. b) Karyawan yang merasa dihargai dan dilindungi	Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Probabilitas Sampling. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode data pengumpulan	a) Tidak disebutkan apakah ada faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian. b) Tidak ada informasi tentang

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metodologi Penelitian	Kekurangan/Kelemahan
			<p>cenderung memiliki kinerja yang baik.</p> <p>c) Jaminan sosial dan insentif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.</p> <p>d) Jaminan sosial dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari Department Store, TBK Bengkulu.</p> <p>e) Variabel lin juga berkontribusi terhadap kinerja karyawan.</p> <p>f) Variabel jaminan sosial dan insentif secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 35,1% terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner. Ada beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya dengan menggunakan uji instrument, uji asumsi klasik, analisis tanggapan responden, analisis regresi linear berganda, koefisien determinan, dan juga uji hipotesis.</p>	<p>ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga sulit untuk menilai representativitas hasil penelitian.</p>

## 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir digunakan untuk memberikan penjelasan singkat tentang geala yang menjadi masalah penelitian. Tinjauan literatur dan temuan penelitian yang terkait membentuk dasar dari kerangka pemikiran ini. Dalam proses merumuskan deskripsi masalah, kerangka berfikir ini berfungsi sebagai dasar untuk argumen. (Arif Mukti Ramadhan, 2023) menyatakan bahwa kerangka berpikir terdiri dari sintesa yang menunjukkan hubungan antara topik yang diteliti, tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian, dan konstruksi hipotesis penelitian dalam bentuk bagan alur dengan penjelasan kualitatif. Untuk menjadi se jelas mungkin, kerangka berfikir harus diuraikan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat kerangka berpikir penelitian ini melalui bagan berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

**METODE PENELITIAN****3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian****3.1.1. Jenis penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau area tertentu (Sugiyono, 2020). Dalam konteks penelitian ini, peneliti berupaya untuk menggambarkan efektivitas jaminan sosial karyawan di PT Bank Sumut KCP Lahewa serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi implementasi dan dampaknya terhadap produktivitas dan kepuasan karyawan.

2

**3.1.2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologis. Pendekatan fenomenologis dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami penalaman subjektif dan perspektif individu terhadap fenomena tertentu (Koyan, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pengalaman dan persepsi karyawan PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa terhadap program jaminan sosial yang ada. Melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, peneliti berusaha mengungkap makna yang diberikan karyawan terhadap program jaminan sosial serta bagaimana program tersebut mempengaruhi kesejahteraan mereka dan kinerja di tempat kerja.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan mendalam mengenai efektivitas jaminan sosial dari sudut pandang karyawan sebagai subjek utama penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi yang ada tetapi juga mengeksplorasi berbagai nuansa dan kompleksitas yang terkait dengan implementasi jaminan sosial di daerah terpencil seperti Kabupaten Nias Utara.

### **3.2. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah individu atau kelompok yang memberikan informasi dan data penting yang relevan dengan fokus penelitian. Mereka biasanya dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, atau posisi mereka yang memungkinkan mereka memberikan wawasan yang mendalam tentang topik yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, informan sering kali menjadi sumber utama data karena mereka menawarkan perspektif yang kaya dan kontekstual mengenai fenomena yang sedang dikaji (Moleong, 2022).

Dalam penelitian ini yang berjudul "Efektivitas Pemberian Jaminan Sosial Kepada Pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara" informan penelitian terdiri dari beberapa kelompok kunci yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dengan program jaminan sosial yang diterapkan di perusahaan tersebut. Informan yang dipilih meliputi:

1. Karyawan PT Bank Sumut KCP Lahewa

Mereka adalah subjek utama penelitian ini karena mereka adalah penerima manfaat dari program jaminan sosial. Karyawan dari berbagai level dan departemen dipilih untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang efektivitas program jaminan sosial.

2. Manajemen dan Staf HRD

Individu-individu yang terlibat dalam perencanaan, implementasi, dan pengawasan program jaminan sosial di PT Bank Sumut KCP Lahewa. Mereka memiliki wawasan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan serta tantangan dalam mengimplementasikan program-program tersebut.

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria tertentu untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan komprehensif. Berikut adalah kriteria penentuan informan:

1. Relevansi dengan Topik Penelitian

Informan dipilih berdasarkan relevansi mereka dengan topik penelitian, yaitu efektivitas jaminan sosial karyawan. Karyawan yang



telah berpartisipasi dalam program jaminan sosial dan manajemen yang terlibat dalam pengelolaannya diprioritaskan.

## 2. Pengalaman dan Pengetahuan

Informan harus memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang memadai tentang program jaminan sosial di PT Bank Sumut KCP Lahewa. Ini memastikan bahwa informasi yang mereka berikan adalah akurat dan berdasarkan pengalaman nyata.

## 3. Keragaman Perspektif

Untuk mendapatkan pandangan yang holistik, informan dari berbagai latar belakang, level jabatan, dan departemen dipilih. Ini termasuk karyawan dengan masa kerja yang berbeda, dari junior hingga senior, serta staf dari berbagai departemen.

## 4. Ketersediaan dan Kesiapan untuk Berpartisipasi

Informan harus bersedia dan tersedia untuk berpartisipasi dalam wawancara atau diskusi mendalam. Kesiapan mereka untuk berbagi informasi secara terbuka sangat penting untuk keberhasilan pengumpulan data.

## 5. Kredibilitas dan Kepercayaan

Informan harus dapat dipercaya dan memiliki kredibilitas dalam memberikan informasi. Hal ini memastikan bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat diandalkan.

Dengan memilih informan berdasarkan kriteria ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang kaya dan mendalam, memberikan pemahaman komprehensif tentang efektivitas jaminan sosial karyawan di PT Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara.

22

### 3.3. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

10

#### 3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan dan data dikumpulkan. Dalam konteks penelitian ini, lokasi penelitian adalah PT Bank Sumut KCP Lahewa yang berada di Kabupaten Nias Utara, Sumatera Utara.

PT Bank Sumut KCP Lahewa dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang unik yang relevan dengan topik penelitian, yaitu evaluasi efektivitas jaminan sosial karyawan di daerah terpencil. Kabupaten Nias Utara sendiri merupakan daerah dengan kondisi geografis dan demografis yang menantang, yang dapat mempengaruhi implementasi dan efektivitas program jaminan sosial. Pemilihan lokasi ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana program jaminan sosial diterapkan dalam konteks yang spesifik dan menantang, memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika pengelolaan sumber daya manusia di wilayah terpencil.

### **3.3.2. Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian adalah rencana waktu yang terstruktur yang mencakup semua kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian. Jadwal ini biasanya mencakup tahap-tahap seperti pengumpulan data, analisis data, penulisan laporan, dan presentasi hasil penelitian. Kegunaan jadwal penelitian meliputi beberapa aspek penting:

1. Manajemen Waktu

Jadwal penelitian membantu peneliti mengelola waktu mereka secara efektif. Dengan adanya jadwal yang terstruktur, peneliti dapat memastikan bahwa setiap tahap penelitian dilakukan tepat waktu, menghindari penundaan, dan memastikan penyelesaian penelitian sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.

2. Koordinasi dan Kolaborasi

Jadwal penelitian memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi antara anggota tim penelitian dan dengan pihak terkait lainnya. Dengan mengetahui kapan setiap tahap penelitian akan dilakukan, semua pihak yang terlibat dapat mempersiapkan diri dan berkontribusi secara optimal.

3. Pemantauan Kemajuan

Jadwal penelitian memungkinkan peneliti untuk memantau kemajuan penelitian secara berkala. Ini membantu peneliti untuk

mengidentifikasi potensi masalah atau hambatan sejak dini dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk menjaga penelitian tetap pada jalurnya.

4. Pengalokasian Sumber Daya

Jadwal penelitian membantu dalam pengalokasian sumber daya secara efisien. Peneliti dapat merencanakan penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan biaya dengan lebih baik, memastikan bahwa setiap tahap penelitian mendapat dukungan yang diperlukan.

5. Dokumentasi dan Pelaporan

Jadwal penelitian juga berfungsi sebagai dokumen perencanaan yang penting untuk pelaporan dan evaluasi. Peneliti dapat menggunakan jadwal ini sebagai acuan dalam membuat laporan kemajuan dan akhir, serta untuk mengevaluasi keberhasilan dan efisiensi proses penelitian.

Sehingga disimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah alat penting yang membantu peneliti dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengelola penelitian mereka secara efektif, memastikan bahwa setiap tahap penelitian dilakukan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Maka berdasarkan penjelasan di atas, peneliti telah merancang jadwal penelitian ini sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Panduan Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2023-2024									
		Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul										
2	Penyusunan Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Penelitian										
5	Pengolahan Data										
6	Ujian Sikripsi										

### 3.4. Sumber Data

(Thabroni, 2021) menyatakan bahwa sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurutnya, sumber data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari responden atau objek penelitian, sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti dokumen, laporan, buku, dan publikasi lainnya. Sumber data dapat dibedakan menjadi sumber data primer, yang dihasilkan dari pengumpulan data langsung oleh peneliti, dan sumber data sekunder, yang merupakan data yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain. (Fadli, 2021) menyampaikan pemilihan sumber data yang tepat dan valid adalah kunci untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan dapat diandalkan.

Berikut ini adalah dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau asli melalui metode seperti wawancara, observasi, survei, atau eksperimen. Data ini dikumpulkan khusus untuk tujuan penelitian tertentu dan belum ada sebelumnya. Data primer bersifat spesifik dan kontekstual, memberikan informasi yang mendalam dan relevan tentang subjek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, contoh data primer adalah informasi yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan karyawan dan manajemen PT Bank Sumut KCP Lahewa mengenai efektivitas program jaminan sosial.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain sebelumnya, yang kemudian digunakan oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka. Data sekunder dapat berupa laporan, jurnal ilmiah, buku, statistik dari lembaga pemerintah, artikel, dan sumber data lain yang relevan. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk menghemat waktu dan sumber daya karena data tersebut sudah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat berupa literatur terdahulu mengenai jaminan sosial

karyawan, laporan tahunan PT Bak Sumut, serta data statistik tentang kondisi sosial-ekonomi di Kabupaten Nias Utara. Data sekunder membantu peneliti mendapatkan konteks yang lebih luas dan membandingkan temuan dari data primer dengan informasi yang sudah ada.

### **3.5. Instrumen Penelitian**

Menurut (Supriyadi, 2023) instrumen penelitian adalah alat atau perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Instrumen ini dirancang untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan, akurat, dan dapat dipercaya dalam menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian kualitatif, instrumen penelitian sering kali lebih fleksibel dan dapat mencakup berbagai metode dan alat, seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, catatan lapangan, dan analisis dokumen.

Instrumen penelitian harus dirancang dan dipilih dengan hati-hati untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel. Validitas instrumen merujuk pada sejauh mana instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas merujuk pada konsistensi hasil yang diperoleh dari penggunaan instrumen tersebut. Dalam penelitian kualitatif, fleksibilitas dan adaptasi instrumen sering kali diperlukan untuk menangkap nuansa dan kompleksitas fenomena yang sedang dipelajari (Mahardhani et al., 2022).

Dalam penelitian "Efektivitas Jaminan Sosial Karyawan Sebagai Dasar Strategi Sumber Daya Manusia di PT Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara," instrumen penelitian yang digunakan terutama bersifat kualitatif, mengingat tujuan utama adalah memahami dan mengevaluasi pengalaman serta persepsi karyawan terhadap program jaminan sosial yang ada. Berikut adalah instrumen penelitian yang akan digunakan:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interviews*)

Wawancara mendalam akan digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer dari karyawan dan manajemen PT Bank Sumut KCP Lahewa. Pertanyaan wawancara akan dirancang untuk mengeksplorasi pemahaman karyawan tentang program jaminan sosial, pengalaman mereka dalam mengakses manfaat yang disediakan, serta persepsi mereka terhadap efektivitas program tersebut dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Wawancara dengan manajemen dan staf HRD akan memberikan wawasan mengenai kebijakan dan tantangan dalam implementasi program jaminan sosial.

2. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif akan dilakukan untuk memahami konteks kerja di PT Bank Sumut KCP Lahewa dan bagaimana program jaminan sosial diterapkan dalam kehidupan sehari-hari karyawan. Peneliti akan mengamati interaksi karyawan, akses mereka terhadap layanan kesehatan yang dijamin, serta dinamika yang terjadi dalam proses klaim kompensasi kecelakaan kerja. Observasi ini akan membantu menangkap data yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara saja.

3. Catatan Lapangan (*Field Notes*)

Selama proses wawancara dan observasi, peneliti akan membuat catatan lapangan yang rinci. Catatan ini akan mencakup deskripsi konteks, interaksi, dan reaksi karyawan terhadap berbagai aspek program jaminan sosial. Catatan lapangan ini penting untuk memberikan konteks tambahan dan mendukung analisis data yang lebih mendalam.

4. Analisis Dokumen

Peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang relevan, seperti laporan tahunan perusahaan, kebijakan jaminan sosial yang diterapkan, dokumen BPJS, serta laporan terkait kesejahteraan dan kinerja karyawan. Analisis dokumen ini akan membantu

memahami latar belakang kebijakan dan memberikan data sekunder yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

(Ardiansyah et al., 2023) mengungkapkan bahwa teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah sistematis yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang relevan dan dapat dipercaya dalam penelitian. Bungin menambahkan bahwa penggunaan teknik ini harus mempertimbangkan keterbatasan dan kelebihan masing-masing metode untuk memastikan data yang diperoleh berkualitas tinggi. (Mahardhani et al., 2022) dalam bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif" menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data adalah alat atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang relevan dengan objek penelitian. Moleong menekankan bahwa pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan, pendekatan, dan karakteristik penelitian yang dilakukan.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Milles dan Huberman adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model. Menurut keduanya, proses analisis data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu:

#### **a. Reduksi Data**

Tahap pertama dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah reduksi data atau *data reduction*. Tahap reduksi data adalah tahap mereduksi atau menyederhanakan data agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk didapatkan informasi. Data yang

didapatkan dari hasil wawancara, pengamatan langsung di lapangan, dan sebagainya tentu memiliki bentuk yang kompleks. Semua data yang sudah didapatkan kemudian dikelompokkan dari data yang sangat penting, kurang penting, dan tidak penting. Data yang masuk ke dalam kelompok data tidak penting kemudian aman untuk dibuang atau tidak digunakan. Sehingga tersisa data yang sifatnya penting dan kurang penting. Peneliti bisa membuang juga data kurang penting, yang kemudian hanya menyisakan data yang sifatnya penting. Data ini kemudian menjadi lebih sederhana, sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan dianggap mampu mewakili semua data yang sudah didapatkan. Sehingga lebih mudah untuk diproses ketahap selanjutnya agar menjadi informasi yang bulat, jelas, dan menjawab suatu permasalahan.

b. Penyajian Data

Dalam macam-macam analisis data kualitatif menurut (Harahap, 2020) setelah menyelesaikan tahap reduksi maka masuk ke tahap penyajian data atau data *display*. Sesuai dengan namanya, pada tahap ini peneliti bisa menyajikan data yang sudah direduksi atau disederhanakan di tahap sebelumnya. Bentuk penyajian data kemudian dapat beragam biasanya disajikan dalam bentuk grafik, naratif teks, *chart*, *pictogram*, dan bentuk lain. Sehingga kumpulan data tersebut bisa lebih mudah disampaikan kepada orang lain. Selain itu juga mengandung informasi yang jelas dan pembaca bisa dengan mudah mendapatkan informasi tersebut. Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif untuk bisa menyajikan atau menampilkan data dengan rapi, sistematis, tersusun dengan pola hubungan tertentu, terorganisir, dan sebagainya. Sehingga data ini tidak lagi berupa data mentah akan tetapi sudah menyajikan suatu informasi.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut (Iskandar, 2022) adalah penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing*. Sehingga data yang sudah disusun dan dikelompokkan kemudian disajikan dengan suatu teknik atau pola bisa ditarik kesimpulan. Kesimpulan ini menjadi informasi yang bisa disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan di bagian penutup. Yakni pada bagian kesimpulan, sehingga para pembaca laporan penelitian



juga bisa menemukan kesimpulan tersebut. Proses menarik kesimpulan baru bisa dilakukan ketika semua data yang variatif disederhanakan, disusun atau ditampilkan dengan memakai media tertentu, baru kemudian bisa dipahami dengan mudah.

### 3 BAB IV

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Sumut

PT. Bank Sumut dahulu dikenal sebagai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkanya program *to be the best* yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodaan yang tidak lagi mengandalkan peryertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lai seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Bank SUMUT sampai saat ini telah memiliki 3 Kantor Cabang Koordinator, 34 Kantor Cabang Konvensional dan 6 Kantor Cabang Syariah. Selain itu tersebar di seluruh Provinsi Sumatera Utara dan DKI Jakarta sebanyak 155 KCP Konvensional,

16 KCP Syariah, 79 gerai Payment Point. Untuk melayani daerah yang tidak terjangkau oleh kantor tersebut, Bank SUMUT membuka layanan Kas Mobil sebanyak 36 Unit yang mencapai daerah terpencil untuk melayani kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, Bank SUMUT juga memiliki 353 unit jaringan Anjungan Tunai Mandiri yang terkoneksi online antar sesama Bank SUMUT selama 24 jam, sekaligus terintegrasi dengan jaringan ATM Bersama sehingga dapat melakukan transaksi antar Bank kapan saja dan dimana saja di lebih 40.000 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

PT. Bank Sumut telah membuka jaringan unit kantor di daerah Kecamatan Lahewa, Kabupaten Nias Utara. Pembukaan kantor ini merupakan komitmen Bank Sumut untuk memperluas jaringan dan pelayanan serta perwujudan inklusi keuangan di Pulau Nias. PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa, yang beralamat di Jalan DZ. Marunduri, Kelurahan Pasar Laewa, Kecamatan Lahewa, Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Utara. Berikut ini tampilan gambar PT. Bank Sumut KCP Lahewa.



Gambar 4.1 PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa

#### 4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Sumut

PT. Bank Sumut secara umum telah menetapkan sebuah visinya yaitu: “menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan

daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat. Sedangkan misinya yaitu: “mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance”. Melalui visi dan misi tersebut diharapkan PT. Bank Sumut dapat bereran lebih besar untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah dalam segala bidang, serta mampu membantu mengelola dana pemerintah dan masyarakat dengan baik, sehingga mampu memperkuat tingkat kesejahteraan.

#### **4** 4.1.3 Logo PT. Bank Sumut

Bentuk logo PT. Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT. Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.



Gambar 4.2 Logo PT. Bank Sumut

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan *profesional*, sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut. Warna putih dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam *motto* atau *statement* budaya Bank Sumut. Jenis huruf *platina bold* yang sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

## 4.2 Hasil Wawancara

Peneliti melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lahewa, yang beralamat di Jalan DZ. Marunduri, Kelurahan Pasar Lahewa, Kecamatan Lahewa, Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Utara. Dalam mendapatkan informasi tentang efektivitas penerapan jaminan sosial kepada pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa Kabupaten Nias Utara, maka peneliti secara langsung mengamati situasi dan interaksi di lingkungan kerja untuk memahami konteks dan dinamika yang terkait dengan implementasi program jaminan sosial dan melakukan wawancara kepada Bapak/Ibu pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 4 orang dengan daftar namanya sebagai berikut.

18

**Tabel 4.1**

**Daftar Nama Informan**

No.	Nama	Jabatan
1.	Erwin Laoli	Pimpinan PT. Bank Sumut KCP Lahewa
2.	Pridapta Lase	<i>Funding Sales Officer</i>
3.	Otinia Gulo	<i>Customer Service</i>
4.	Enric Sunfresly Zalukhu	<i>Back Officer</i>

(Sumber : PT. Bank Sumut KCP Lahewa)

Keempat orang pegawai PT. Bank Sumut KCP Lahewa tersebut merupakan informan yang diwawancarai oleh peneliti secara bergantian. Berikut ini hasil wawancara yang diperoleh peneliti:

**Tabel 4.2**

**Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Laoli**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa efektif Bapak menilai program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Program jaminan sosial yang diterapkan menurut saya sudah efektif, pihak manajemen sudah mengatur sedemikian tentang bagaimana dia memperhatikan karyawannya, dan khusus di PT. Bank Sumut KCP Lahewa

No.	Pertanyaan	Jawaban
		tentunya kami sangat menikmati fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan kepada seluruh pegawai terkhusus di PT. Bank Sumut KCP Lahewa.
2.	Apakah program jaminan sosial ini telah meningkatkan kepuasan kinerja karyawan ?	Kami merasa puas dengan adanya jaminan sosial ini , untuk menjaga kesehatan, saya mengonsumsi makanan yang sehat dan selalu melakukan <i>cek-up</i> kesehatan dengan menggunakan kartu jaminan kesehatan.
3.	Bagaimana program jaminan sosial ini mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai ?	Program jaminan sosial ini mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai karena dengan adanya jaminan sosial yang disediakan perusahaan tentunya karyawan juga lebih maksimal dan produktif dalam bekerja
4.	Sejauh mana Bapak merasa terlindungi dengan adanya program jaminan sosial dari PT. Bank Sumut ?	Untuk sejauh ini karena saya sebagai pegawai di PT. Bank Sumut KCP Lahewa maka saya terlindungi dalam jaminan kesehatan, jaminan ketenagakerjaa, dan jaminan hari tua
5.	Apakah ada aspek dari jaminan sosial ini yang masih kurang efektif?	Sebenarnya sudah sangat efektif mungkin kalau diwilayah Medan kita bisa kerumah sakit yang ada dokter spesialis. Mengingat karena jaminan kesehatan bekerjasama dengan klinik terkadang yang menangani dokter umum bukan dokter spesialis ini disebabkan oleh situasi dan kondisi di setiap daerah.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengakses dan memanfaatkan program jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ?	Tidak ada kendala dalam mengakses jaminan sosial karena perusahaan telah menyediakan kartu jaminan sosial.

No.	Pertanyaan	Jawaban
7.	Bagaimana prosedur pengajuan klaim jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ? dan apakah prosedur tersebut mudah diakses atau sulit diakses?	Kami ada dua jaminan kesehatan mandiri <i>Inhealth</i> dan juga BPJS. Di mandiri <i>Inhealth</i> ini ada poin-poin kesehatan yang bisa diklaim langsung apa bila fasilitas dirumah sakit dan klinik di Nias ini tersedia. Misalnya kacamata dirumah sakit itu tidak ada tapi kita bisa minta resep ke dokter terus kami ke optik untuk membeli kacamata kami membayar dulu dengan uang pribadi keluar kuintansi lalu kami kirim kuintansinya ke kantor cabang mandiri <i>Inhealth</i> dan kami lampirkan resep dokter dan hasil pemeriksaan dokter dan kuintansi dan kami lampirkan nomor rekening kami setelah satu atau dua minggu kemudian uang kami diganti.
8.	Apakah Bapak pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait jaminan social?	Untuk saat ini tidak ada kesulitan, karena manajemen perusahaan selalu memberikan informasi yang update dan setiap minggu kami selalu melakukan <i>briefing</i> dengan pegawai mengenai informasi terbaru.
9.	Seberapa cepat dan efektif respon PT. Bank Sumut KCP Lahewa terhadap klaim atau kebutuhan yang terkait dengan program jaminan sosial ?	PT. Bank Sumut KCP Lahewa selalu cepat dalam merespon dan membantu pegawai jika ada yang hendak mengklaim kebutuhan terkait jaminan sosialnya, mulai dari pemberian informasi dan membantu untuk memberikan petunjuk dalam melengkapi berkas.
10.	Apakah ada hambatan teknis atau administratif yang menghambat dalam memanfaatkan program jaminan sosial di PT. Bank Sumut ?	Mengenai hambatan sejauh ini tidak ada, mungkin hanya mengenai waktu proses verifikasi berkas administrasi saja hanya membutuhkan waktu untuk ditunggu saat berkasnya di verifikasi.
11.	Menurut Bapak apa yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Sumut	Mengenai hal tersebut mungkin biarkan pihak perusahaan yang tahu apa lagi perlu dilakukan untuk meningkatkannya, karena untuk sejauh



No.	Pertanyaan	Jawaban
	untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial terhadap pegawai ?	ini kami sebagai pegawai sudah merasa cukup puas terhadap jaminan sosial yang telah tersedia diberikan oleh PT. Bank Sumut.
12.	Adakah saran atau masukan yang ingin Bapak sampaikan kepada PT. Bank Sumut untuk mengatasi hambatan yang dialami terkait program jaminan sosial ?	Berhubung karena sejauh ini masih belum ada hambatan, maka untuk saat ini tidak ada yang perlu menjadi masukan kepada perusahaan PT. Bank Sumut
13.	Apakah Bapak memiliki usulan mengenai jenis atau cakupan jaminan sosial ini yang perlu diperbaiki PT. Bank Sumut?	Tentunya banyak yang ingin kita sampaikan, tetapi kami percaya PT. Bank Sumut sudah memikirkan yang terbaik kepada karyawannya.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Wawancara Dengan Bapak Pridapta Lase**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa efektif Bapak menilai program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Program jaminan sosial yang diterapkan sudah sangat bagus, karena kami bisa menggunakan kartu jaminan sosial ini ketika kami sakit, jadi sangat efektif dan bermanfaat
2.	Apakah program jaminan sosial ini telah meningkatkan kepuasan kinerja karyawan ?	Ya sangat puas, dengan adanya jaminan sosial ini segala sesuatu terbantu misalnya jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, jaminan hari tua jadi sangat menunjang kinerja pegawai.
3.	Bagaimana program jaminan sosial ini	Program jaminan sosial memiliki pengaruh kepada produktivitas kinerja pegawai karena



No.	Pertanyaan	Jawaban
	mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai ?	dengan adanya jaminan sosial ini saya merasa terlindungi dalam bekerja dan menjadi percaya diri dalam bekerja
4.	Sejauh mana Bapak merasa terlindungi dengan adanya program jaminan sosial dari PT. Bank Sumut ?	Dengan adanya jaminan sosial ini saya merasa terlindungi, karena jaminan sosial semua sudah tersedia.
5.	Apakah ada aspek dari jaminan sosial ini yang masih kurang efektif ?	Yang masih kurang efektif ada, misalnya: mandiri <i>Inhealth</i> kerana hanya terkhusus rumah sakit yang sudah kerja sama.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengakses dan memanfaatkan program jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ?	Saya rasa tidak ada.
7.	Bagaimana prosedur pengajuan klaim jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ? dan apakah prosedur tersebut mudah diakses atau sulit diakses?	Tidak terlalu sulit karena sudah ada prosedurnya.
8.	Apakah Bapak pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait jaminan social?	Tidak pernah mengalami kendala
9.	Seberapa cepat dan efektif respon PT. Bank Sumut KCP Lahewa terhadap klaim atau kebutuhan yang	Sebenarnya cepat, tapi tergantung berkas-berkas yang disediakan kalau sudah lengkap dan jelas akan lebih cepat

No.	Pertanyaan	Jawaban
	terkait dengan program jaminan sosial ?	
10.	Apakah ada hambatan teknis atau administratif yang menghambat dalam memanfaatkan program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Tidak ada
11.	Menurut Bapak apa yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Sumut untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial terhadap pegawai?	Saya rasa saat ini sudah efektif yang memikirkan selanjutnya ya PT. Bank Sumut
12.	Adakah saran atau masukan yang ingin Bapak sampaikan kepada PT. Bank Sumut untuk mengatasi hambatan yang dialami terkait program jaminan sosial ?	Untuk saat ini tidak ada yang perlu menjadi masukan karena kami yakin PT. Bank Sumut tahu yang terbaik dalam meningkatkan kesejahteraan karyawannya.
13.	Apakah Bapak memiliki usulan mengenai jenis atau cakupan jaminan sosial ini yang perlu diperbaiki PT. Bank Sumut?	Menurut saya jaminan sosial yang di sediakan PT. Bank Sumut sudah sangat bagus jadi tidak ada yang perlu ditambahkan.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Wawancara Dengan Ibu Otinia Gulo**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa efektif Ibu menilai program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Program jaminan sosial di PT. Bank Sumut sangat efektif dan sangat membantu pegawai, misalnya jaminan hari tua atau jaminan pensiun kedepannya nanti akan sangat bermanfaat bagi kami
2.	Apakah program jaminan sosial ini telah meningkatkan kepuasan kinerja karyawan ?	Sangat memuaskan karena jaminan sosial ini sangat membantu pegawai
3.	Bagaimana program jaminan sosial ini mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai ?	Program jaminan sosial memiliki pengaruh kepada produktivitas kinerja pegawai sebab melalui jaminan sosial yang telah disediakan oleh perusahaan tentunya karyawan menjadi lebih merasa nyaman dan tidak ada kekhawatiran dalam bekerja.
4.	Sejauh mana Ibu merasa terlindungi dengan adanya program jaminan sosial dari PT. Bank Sumut ?	Saya sebenarnya belum menggunakan atau mengklaim jaminan sosial ini, tapi berdasarkan pengalaman senior jaminan sosial ini sangat membantu jadi otomatis memberikan perlindungan kepada pegawai
5.	Apakah ada aspek dari program jaminan sosial yang menurut Ibu masih kurang efektif?	Kalau untuk saat ini mungkin yang saya lihat misalnya kita berobat untuk poli mata di rumah sakit jadi hanya bisa di poli mata saja tidak bisa poli yang lain.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengakses dan memanfaatkan program jaminan sosial yang disediakan PT.	Kendalanya mungkin di jaminan kesehatan jika kita mengirim sesuatu di email agak susah dan prosesnya lama tersampaikan, tapi kalau kita menggunakan menghubungi dengan nomor HP baru bisa cepat prosesnya.

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Bank Sumut?	
7.	Bagaimana prosedur pengajuan klaim jaminan sosial ini, apakah sulit atau mudah diakses?	Salah satunya yang pernah saya klaim yaitu poli mata jadi prosedurnya kita mendatangi salah satu rumah sakit yang bekerjasama setelah dapat reseponnya baru kita ke optik. Menurut saya prosedur jaminan sosial ini mudah diakses.
8.	Apakah Ibu pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait jaminan sosial?	Sejauh ini tidak ada kesulitan, karena informasinya selalu mudah diperoleh oleh pegawai.
9.	Seberapa cepat dan efektif respon PT. Bank Sumut KCP Lahewa terhadap klaim atau kebutuhan yang terkait dengan program jaminan sosial ?	PT. Bank Sumut KCP Lahewa selalu cepat dalam merespon dan membantu pegawai jika ada yang hendak mengklaim kebutuhan terkait jaminan sosialnya, tergantung kelengkapan berkas yang diajukan.
10.	Apakah ada hambatan teknis atau administratif yang menghambat dalam memanfaatkan program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Menurut saya untuk saat ini belum ada hambatan
11.	Menurut Ibu apa yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Sumut untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial terhadap pegawai?	Semoga PT. Bank Sumut terus berkomitmen dalam memberikan layanan jaminan sosial kepada karyawannya.
12.	Adakah saran atau masukan yang ingin	Berhubung karena sejauh ini masih belum ada kendala, maka untuk saat ini tidak ada yang

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Ibu sampaikan kepada PT. Bank Sumut untuk mengatasi hambatan yang dialami terkait program jaminan sosial?	perlu menjadi masukan kepada perusahaan PT. Bank Sumut.
13.	Apakah Ibu memiliki usulan mengenai jenis atau cakupan jaminan sosial ini yang perlu diperbaiki PT. Bank Sumut?	Menurut saya, masih belum ada usulan karena yang disediakan PT Bank Sumut sudah sangat bagus.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Wawancara Dengan Bapak Enric Sunfresly Zalukhu**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Seberapa efektif Bapak menilai program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Program jaminan sosial sudah sangat efektif, karena jaminan sosial itu sangat dibutuhkan, jika ada jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan dan jaminan pensiun sudah masuk semua pada aspek-aspek untuk bisa melindungi semua pegawai.
2.	Apakah program jaminan sosial ini telah meningkatkan kepuasan kinerja karyawan ?	Yang pastinya telah meningkatkan kepuasan pegawai, dikarenakan dalam bekerja kita merasa terlindungi sehingga kita tidak perlu khawatir jika sakit atau mengalami kecelakaan karena semua telah dijamin oleh perusahaan PT. Bank Sumut
3.	Bagaimana program jaminan sosial ini mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai ?	Program jaminan sosial memiliki pengaruh kepada produktivitas kinerja pegawai sebab kita menjadi produktif untuk bekerja, yang menjadi faktor utamanya adalah jaminan kesehatannya yang paling penting, misalnya ketika kita kurang fit dan terlalu banyak kerja jadi bisa down, untuk meningkatkan kesehatan

No.	Pertanyaan	Jawaban
		kita membutuhkan jaminan kesehatan.
4.	Sejauh mana Bapak merasa terlindungi dengan adanya program jaminan sosial dari PT. Bank Sumut ?	Sangat membantu dan sangat terlindungi, seperti yang saya jelaskan tadi kita kan bekerja untuk perusahaan, jadi perusahaan juga wajib memberikan jaminan kesehatan ada beberapa jaminan sosial yang diberikan yaitu: BPJS, Mandiri inhealth, dan Jaminan Ketenagakerja
5.	Apakah ada aspek dari jaminan sosial ini yang masih kurang efektif?	Ada sih, yang kurang efektifnya itu misalkan: ketika kita ingin berobat kita masih saja diminta melengkapi berkas-berkas, maksud saya kan maunya ketika kita berobat itu ya tidak perlu lagi, saya berharap tidak ada lagi melengkapi berkas-berkas jadi pegawai tidak merasa direpotkan.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengakses dan memanfaatkan program jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ?	Tidak ada kendala dalam mengakses jaminan sosial karena perusahaan telah menyediakan kartu jaminan sosial, yang terdiri atas 2 jenis yaitu : jaminan kesehatan mandiri <i>Inhealth</i> dan kartu BPJS
7.	Bagaimana prosedur pengajuan klaim jaminan sosial yang disediakan PT. Bank Sumut ? dan apakah prosedur tersebut mudah diakses atau sulit diakses?	Kalau prosedurnya misalkan saya sakit tapi harus kerumah sakit atau klinik yang sudah bekerjasama dengan asuransi kesehatan, kalau di PT Bank Sumut KCP Lahewa kerja samanya di Klinik Tabita, jadi ketika kita kesana kita harus membawa Kartu Mandiri Inhealth atau kartu BPJS. Menurut saya prosedurnya mudah tapi lebih mudah lagi jikalau dibuat dalam satu aplikasi, kita tidak repot lagi menyiapkan berkas karena sudah tersedia didalam aplikasi tersebut, jadi ketika berobat berkasnya tinggal isi diaplikasi.
8.	Apakah Bapak pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan	Untuk saat ini tidak ada kesulitan, karena manajemen perusahaan selalu memberikan informasikan, jadi informasi yang update itu

No.	Pertanyaan	Jawaban
	informasi terkait jaminan social?	selalu diinformasikan kepada kami dan setiap minggu kami selalu melakukan <i>briefing</i> dengan pegawai mengenai informasi terbaru.
9.	Seberapa cepat dan efektif respon PT. Bank Sumut KCP Lahewa terhadap klaim atau kebutuhan yang terkait dengan program jaminan sosial ?	PT. Bank Sumut KCP Lahewa selalu cepat dalam merespon dan membantu pegawai jika ada yang hendak mengklaim kebutuhan terkait jaminan sosialnya, mulai dari pemberian informasi dan membantu untuk memberikan petunjuk dalam melengkapi berkas.
10.	Apakah ada hambatan teknis atau administratif yang menghambat dalam memanfaatkan program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa ?	Seperti yang saya jelaskan tadi pada bagian melengkapi berkasnya masih ribet yang membuat kita agak terhambat.
11.	Menurut Bapak apa yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Sumut untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial terhadap pegawai?	Maunya PT. Bank Sumut menampung keluhan-keluhan dari pegawai lalu diteruskan kepemilik jaminan social sehingga nanti jaminan social memperbaiki kekurangan tersebut.
12.	Adakah saran atau masukan yang ingin Bapak sampaikan kepada PT. Bank Sumut untuk mengatasi hambatan yang dialami terkait program	Berhubung karena sejauh ini masih belum ada hambatan, maka untuk saat ini tidak ada yang perlu menjadi masukan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
	jaminan sosial ?	
13.	Apakah Bapak memiliki usulan mengenai jenis atau cakupan jaminan sosial ini yang perlu diperbaiki PT. Bank Sumut?	Tentunya banyak yang ingin kita sampaikan, tetapi kami percaya PT. Bank Sumut sudah memikirkan yang terbaik kepada karyawannya.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Efektivitas Program Jaminan Sosial Karyawan dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kepuasan Karyawan

##### 4.3.1.1 Efektivitas Program Jaminan Sosial dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan

Karyawan yang diwawancarai secara konsisten menyatakan bahwa program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa sangat efektif dan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja mereka. Program ini mencakup jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan hari tua, yang semuanya dirancang untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada karyawan.

##### 1 Jaminan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengatakan "Kami merasa puas dengan adanya jaminan sosial ini, untuk menjaga kesehatan, saya mengonsumsi makanan yang sehat dan selalu melakukan cek-up kesehatan dengan menggunakan kartu jaminan kesehatan".

Jaminan kesehatan merupakan salah satu komponen paling krusial dalam program jaminan sosial yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Karyawan merasa bahwa akses mudah ke layanan kesehatan melalui kartu jaminan sosial memberikan mereka ketenangan pikiran



dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya memungkinkan karyawan untuk mendapatkan perawatan medis saat sakit, jaminan kesehatan ini juga mendorong mereka untuk melakukan cek kesehatan rutin dan menjaga pola hidup sehat. Dengan adanya jaminan kesehatan, karyawan tidak perlu khawatir tentang biaya perawatan medis, yang seringkali menjadi beban finansial yang signifikan. Kepuasan ini juga tercermin dalam peningkatan kualitas hidup karyawan, karena mereka merasa lebih terlindungi dan didukung oleh perusahaan. Karyawan yang bekerja di PT. Bank Sumut KCP Lahewa merasa bahwa jaminan kesehatan memberikan mereka kemudahan dalam mengakses layanan medis. Dengan menggunakan kartu jaminan kesehatan, karyawan dapat mengunjungi klinik, rumah sakit, atau dokter yang bekerja sama dengan program ini tanpa harus memikirkan biaya di muka. Akses yang mudah ini sangat penting, terutama bagi karyawan yang mungkin memerlukan perawatan segera atau rutin, karena mereka tidak perlu menunda pengobatan akibat kendala biaya. Hal ini juga mengurangi risiko penyakit yang tidak terdeteksi atau tidak diobati sejak dini, yang pada akhirnya dapat mencegah kondisi kesehatan yang lebih serius.

## 2 Jaminan Kecelakaan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengatakan "Ya sangat puas, dengan adanya jaminan sosial ini segala sesuatu terbantu misalnya jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, jaminan hari tua jadi sangat menunjang kinerja pegawai."

Jaminan kecelakaan kerja adalah komponen penting lain dari program jaminan sosial yang berkontribusi terhadap kepuasan karyawan. Karyawan yang bekerja di lingkungan yang mungkin memiliki risiko fisik tertentu merasa lebih aman karena adanya jaminan ini. Perlindungan yang diberikan oleh jaminan kecelakaan kerja mencakup biaya perawatan medis dan kompensasi yang diperlukan jika terjadi kecelakaan di tempat kerja. Rasa aman ini mengurangi kekhawatiran karyawan tentang risiko yang mungkin mereka hadapi selama bekerja, yang pada gilirannya meningkatkan konsentrasi dan fokus mereka dalam menjalankan tugas.

Karyawan yang merasa dilindungi oleh jaminan kecelakaan kerja cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi, karena mereka tahu bahwa perusahaan memperhatikan keselamatan dan kesejahteraan mereka.

### 3 Jaminan Hari Tua

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengatakan "Ya sangat puas, dengan adanya jaminan sosial ini segala sesuatu terbantu misalnya jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, jaminan hari tua jadi sangat menunjang kinerja pegawai."

Jaminan hari tua merupakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan jangka panjang bagi karyawan. Karyawan yang diwawancarai menyatakan bahwa jaminan hari tua memberikan mereka rasa aman tentang masa depan finansial mereka setelah pensiun. Ini sangat penting dalam konteks perencanaan hidup, karena karyawan tidak hanya mempertimbangkan kesejahteraan mereka saat ini, tetapi juga bagaimana mereka akan hidup setelah tidak lagi bekerja. Dengan adanya jaminan hari tua, karyawan merasa bahwa perusahaan tidak hanya peduli dengan kinerja mereka selama bekerja, tetapi juga masa depan mereka setelah pensiun. Rasa aman ini meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan membuat mereka lebih berkomitmen untuk memberikan kontribusi yang lebih besar selama masa kerja mereka.

#### 4.3.1.2 Pengaruh Program Jaminan Sosial terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Program jaminan sosial yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut KCP Lahewa tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan karyawan, tetapi juga memainkan peran penting dalam mendorong produktivitas kerja. Berdasarkan wawancara dengan karyawan, program ini memberikan rasa aman yang signifikan, yang secara langsung mempengaruhi cara karyawan bekerja dan berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan. Berikut adalah penjelasan lebih mendalam tentang bagaimana program jaminan sosial mempengaruhi produktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengatakan "Program jaminan sosial ini mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai karena dengan

adanya jaminan sosial yang disediakan perusahaan tentunya karyawan juga lebih maksimal dan produktif dalam bekerja."<sup>26</sup>Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa karyawan yang merasa terlindungi oleh program jaminan sosial cenderung bekerja dengan lebih fokus dan efisien. Perlindungan yang diberikan oleh jaminan sosial, seperti jaminan kesehatan dan jaminan kecelakaan kerja, membuat karyawan merasa aman dari risiko yang mungkin terjadi selama mereka bekerja. Rasa aman ini sangat penting karena memungkinkan <sup>19</sup>karyawan untuk fokus pada tugas-tugas mereka tanpa terganggu oleh kekhawatiran tentang apa yang akan terjadi jika mereka mengalami masalah kesehatan atau kecelakaan di tempat kerja. Ketika karyawan merasa aman, mereka lebih mampu memberikan perhatian penuh pada pekerjaan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas.

Lebih lanjut, informan mengatakan "Program jaminan sosial memiliki pengaruh kepada produktivitas kinerja pegawai sebab kita menjadi produktif untuk bekerja, yang menjadi faktor utamanya adalah jaminan kesehatannya yang paling penting, misalnya ketika kita kurang fit dan terlalu banyak kerja jadi bisa down, untuk meningkatkan kesehatan kita membutuhkan jaminan kesehatan."Jaminan kesehatan merupakan salah satu elemen paling penting dalam program jaminan sosial yang memiliki dampak langsung pada produktivitas karyawan. Karyawan yang merasa sehat dan memiliki akses mudah ke layanan medis cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi. Kesehatan yang terjaga memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih konsisten dan dengan energi yang cukup. Selain itu, dengan adanya jaminan kesehatan, karyawan tidak perlu khawatir tentang biaya pengobatan jika mereka jatuh sakit, yang berarti mereka dapat segera mendapatkan perawatan yang diperlukan dan kembali bekerja tanpa penundaan yang signifikan. Ini mengurangi jumlah hari sakit dan absensi, serta memastikan bahwa karyawan dapat memberikan kontribusi yang stabil dan berkelanjutan kepada perusahaan.

Program jaminan kesehatan tidak hanya mendukung produktivitas melalui perawatan saat sakit, tetapi juga melalui pencegahan. Dengan adanya fasilitas cek kesehatan rutin dan akses mudah ke layanan medis, karyawan lebih cenderung memantau kondisi kesehatan mereka <sup>1</sup>dan mengambil tindakan pencegahan yang

diperlukan untuk mencegah penyakit. Pencegahan ini mengurangi risiko penurunan produktivitas akibat penyakit yang dapat dicegah. Selain itu, jika karyawan jatuh sakit, jaminan kesehatan memungkinkan mereka untuk mendapatkan perawatan segera, sehingga proses pemulihan menjadi lebih cepat dan mereka dapat kembali bekerja dalam waktu yang lebih singkat.

Salah satu faktor yang sering menghambat produktivitas karyawan adalah stres dan kekhawatiran terkait masalah kesehatan atau risiko kecelakaan di tempat kerja. Program jaminan sosial yang efektif membantu mengurangi stres ini dengan memberikan perlindungan yang jelas dan dapat diandalkan. Karyawan yang tidak perlu khawatir tentang bagaimana mereka akan mengatasi masalah kesehatan atau bagaimana mereka akan mengelola konsekuensi dari kecelakaan kerja cenderung lebih tenang dan lebih mampu fokus pada tugas-tugas mereka. Dengan mengurangi beban mental ini, program jaminan sosial memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih efisien dan produktif.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa program jaminan sosial yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut KCP Lahewa memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Program ini tidak hanya memberikan rasa aman yang diperlukan untuk bekerja dengan fokus dan efisien, tetapi juga mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan, yang merupakan fondasi penting bagi produktivitas tinggi. Dengan mengurangi stres, mendorong pemeliharaan kesehatan, dan meningkatkan loyalitas serta motivasi kerja, program jaminan sosial ini berfungsi sebagai alat strategis yang mendukung kinerja individu dan tim, serta berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan.

#### **4.3.1 Hambatan dalam Implementasi Program Jaminan Sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa**

##### **4.3.1.1 Hambatan dalam Akses dan Pemanfaatan Program Jaminan Sosial**

Secara umum, mayoritas karyawan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa melaporkan bahwa mereka tidak menghadapi kesulitan signifikan dalam mengakses program jaminan sosial yang disediakan oleh perusahaan. Program ini mencakup berbagai layanan kesehatan, termasuk melalui jaminan kesehatan yang disediakan oleh Mandiri Inhealth dan BPJS. Kartu jaminan sosial telah diberikan

kepada seluruh karyawan, yang memungkinkan mereka untuk mengakses layanan kesehatan dengan relatif mudah. Karyawan merasa bahwa program ini dirancang untuk mendukung kesejahteraan mereka secara efektif.

Namun, meskipun akses keseluruhan terhadap layanan jaminan sosial dianggap memadai, terdapat beberapa kendala teknis yang dihadapi oleh beberapa karyawan dalam hal prosedur administratif dan komunikasi. Kendala ini muncul terutama pada aspek pengiriman dokumen dan koordinasi komunikasi dengan pihak perusahaan atau penyedia layanan kesehatan terkait.

#### 1 Kartu Jaminan Sosial dan Kemudahan Akses

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, akses awal terhadap program jaminan sosial tidak menghadapi kendala berarti. Setiap karyawan dilengkapi dengan kartu jaminan sosial yang mencakup layanan kesehatan, kecelakaan kerja, dan jaminan hari tua. Dengan kartu ini, karyawan dapat mengunjungi klinik atau rumah sakit yang telah bekerja sama dengan perusahaan untuk mendapatkan perawatan medis tanpa harus membayar di muka. Program ini dinilai sangat membantu, terutama karena karyawan tidak perlu khawatir mengenai biaya medis yang sering kali menjadi beban finansial yang signifikan.

Para karyawan juga menyatakan bahwa akses ke layanan kesehatan melalui Mandiri Inhealth dan BPJS berjalan dengan baik, terutama di wilayah yang memiliki fasilitas kesehatan yang memadai. Karyawan yang bekerja di wilayah yang dekat dengan fasilitas-fasilitas medis utama merasa bahwa program jaminan sosial ini telah memfasilitasi mereka dalam hal perawatan kesehatan, baik untuk cek kesehatan rutin maupun penanganan masalah medis yang lebih serius.

#### 2 Hambatan Komunikasi dalam Pengiriman Dokumen

Hasil Wawancara: "Kendalanya mungkin di jaminan kesehatan jika kita mengirim sesuatu di email agak susah dan prosesnya lama tersampaikan, tapi kalau kita menggunakan menghubungi dengan nomor HP baru bisa cepat prosesnya."

Meskipun program jaminan sosial secara keseluruhan dinilai positif, beberapa karyawan melaporkan adanya kendala dalam hal komunikasi dan

pengiriman dokumen terkait klaim atau akses ke layanan kesehatan. Proses pengiriman dokumen klaim melalui email sering kali berjalan lambat dan memerlukan waktu lebih lama untuk diproses. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan, terutama bagi karyawan yang membutuhkan layanan cepat, misalnya ketika mengajukan klaim untuk penggantian biaya perawatan kesehatan atau pengobatan.

Pengiriman dokumen klaim melalui email dianggap kurang efisien dibandingkan dengan komunikasi langsung melalui telepon. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa ketika mereka menghubungi pihak terkait melalui nomor telepon, proses menjadi lebih cepat, dan respon yang diberikan lebih tanggap. Namun, ketika dokumen harus dikirimkan melalui email, karyawan sering kali menghadapi penundaan dalam menerima balasan atau pemrosesan dokumen mereka. Penundaan ini, meskipun tidak signifikan bagi beberapa kasus, dapat menjadi masalah besar ketika klaim yang diajukan mendesak atau berhubungan dengan kondisi kesehatan yang membutuhkan perhatian segera.

### 3 Efisiensi Proses Komunikasi dan Administrasi

Meskipun akses terhadap layanan jaminan sosial secara umum tidak menemui banyak kendala, beberapa karyawan mencatat adanya kesulitan dalam proses pengiriman dokumen melalui email. Proses ini dinilai lambat dan tidak efisien, terutama ketika dibandingkan dengan komunikasi langsung melalui telepon yang dianggap lebih cepat dan responsif.

Kendala dalam pengiriman dokumen ini mencerminkan tantangan yang lebih luas terkait dengan efisiensi komunikasi dan administrasi dalam implementasi program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Sementara sebagian besar karyawan dapat mengakses layanan kesehatan dengan relatif mudah melalui kartu jaminan sosial yang disediakan, kendala administratif seperti pengiriman dan pemrosesan dokumen menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan program ini. Karyawan menyatakan bahwa proses pengiriman dokumen yang memakan waktu dapat menunda akses mereka terhadap layanan yang mereka butuhkan,

terutama dalam hal penggantian biaya kesehatan atau klaim untuk layanan tertentu.

Keterlambatan dalam pemrosesan dokumen klaim juga dapat menimbulkan ketidakpastian di pihak karyawan, terutama ketika mereka tidak mengetahui kapan klaim mereka akan diproses atau kapan penggantian biaya akan diberikan. Hal ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan frustrasi, meskipun secara keseluruhan, program jaminan sosial itu sendiri sangat membantu.

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengadopsi teknologi yang lebih efisien dalam mengelola proses administrasi jaminan sosial, termasuk pengajuan klaim dan pengiriman dokumen. Salah satu solusi yang diusulkan oleh beberapa karyawan adalah penggunaan aplikasi digital yang dapat mengotomatiskan pengiriman dokumen dan memungkinkan proses klaim dilakukan secara lebih cepat dan tanpa banyak keterlibatan manual.

Dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi, karyawan dapat mengunggah dokumen klaim mereka secara langsung ke dalam sistem, yang kemudian dapat diproses secara otomatis oleh pihak terkait. Aplikasi semacam ini juga dapat memungkinkan karyawan untuk memantau status klaim mereka secara real-time, sehingga mereka dapat mengetahui kapan klaim mereka diproses dan kapan penggantian biaya akan dilakukan. Selain itu, aplikasi ini dapat meminimalkan kesalahan administrasi yang mungkin terjadi ketika dokumen dikirimkan secara manual melalui email.

#### **4.3.1.2 Hambatan dalam Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Sosial**

Prosedur pengajuan klaim jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa, meskipun secara umum dianggap mudah diakses oleh karyawan, masih menyisakan beberapa aspek yang dianggap rumit dan memerlukan perbaikan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, meskipun prosedur ini telah diatur dengan jelas dan telah ada panduan yang memadai, proses pengajuan klaim sering kali memerlukan upaya tambahan dari karyawan, terutama dalam hal pengumpulan dan pengiriman dokumen serta menunggu proses verifikasi dan penggantian biaya. Berikut ini adalah penjelasan lebih rinci tentang hambatan



yang dihadapi dalam prosedur pengajuan klaim jaminan sosial serta saran-saran untuk perbaikan.

1 Prosedur yang Ada: Keterbatasan dan Kompleksitas

Berdasarkan hasil Wawancara: "Kami ada dua jaminan kesehatan, Mandiri Inhealth dan juga BPJS. Di Mandiri Inhealth ini ada poin-poin kesehatan yang bisa diklaim langsung apa bila fasilitas di rumah sakit dan klinik di Nias ini tersedia. Misalnya, kacamata di rumah sakit itu tidak ada tapi kita bisa minta resep ke dokter, terus kami ke optik untuk membeli kacamata. Kami membayar dulu dengan uang pribadi, keluar kuitansi, lalu kami kirim kuitansinya ke kantor cabang Mandiri Inhealth dan kami lampirkan resep dokter, hasil pemeriksaan dokter, dan kuitansi, serta nomor rekening kami. Setelah satu atau dua minggu kemudian uang kami diganti."

Prosedur pengajuan klaim yang diuraikan oleh karyawan menunjukkan bahwa meskipun prosedur ini telah diatur dengan baik, masih terdapat sejumlah langkah yang harus dilalui oleh karyawan, yang dalam beberapa kasus dapat menjadi beban administratif. Karyawan harus terlebih dahulu menanggung biaya perawatan atau pembelian medis, seperti kacamata, dengan uang pribadi, sebelum kemudian mengajukan klaim untuk penggantian biaya. Proses ini memerlukan pengumpulan berbagai dokumen pendukung, seperti resep dokter, hasil pemeriksaan, kuitansi, dan informasi rekening bank, yang semuanya harus dikirimkan ke kantor cabang yang mengelola jaminan kesehatan tersebut. Waktu yang dibutuhkan untuk proses verifikasi dan penggantian biaya biasanya memakan waktu satu hingga dua minggu, tergantung pada kelengkapan dokumen yang diajukan dan kecepatan pemrosesan oleh pihak asuransi. Bagi beberapa karyawan, waktu ini dianggap cukup lama, terutama jika mereka membutuhkan penggantian biaya dengan segera untuk menutupi pengeluaran pribadi yang telah mereka lakukan.

2 Kemudahan Akses versus Kerumitan Administratif

Berdasarkan hasil Wawancara "Tidak terlalu sulit karena sudah ada prosedurnya." Selanjutnya informan mengatakan "Salah satunya yang pernah saya klaim yaitu poli mata, jadi prosedurnya kita mendatangi salah



satu rumah sakit yang bekerjasama, setelah dapat resepnya baru kita ke optik. Menurut saya prosedur jaminan sosial ini mudah diakses."

Secara umum, karyawan mengakui bahwa prosedur pengajuan klaim jaminan sosial tidak terlalu sulit karena telah ada panduan dan prosedur yang jelas. Namun, mereka juga mencatat bahwa meskipun prosedur ini tidak sulit, proses pengajuannya tetap memerlukan banyak langkah yang melibatkan interaksi dengan berbagai pihak, seperti rumah sakit, dokter, optik, dan kantor cabang asuransi. Kompleksitas ini, meskipun dapat dikelola, masih memerlukan upaya tambahan dari karyawan, terutama dalam hal waktu dan energi yang harus dihabiskan untuk menyelesaikan semua langkah administratif.

Meskipun akses ke rumah sakit atau klinik yang telah bekerja sama dengan asuransi dianggap mudah, karyawan masih harus memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan lengkap dan benar sebelum dapat mengajukan klaim. Ini termasuk memastikan bahwa kuitansi dan resep yang diberikan memenuhi persyaratan asuransi, yang jika tidak, dapat mengakibatkan penundaan dalam proses penggantian biaya atau bahkan penolakan klaim.

### 3 Kendala dalam Kelengkapan Dokumen dan Waktu Verifikasi

Berdasarkan hasil Wawancara "Kalau prosedurnya misalkan saya sakit tapi harus ke rumah sakit atau klinik yang sudah bekerjasama dengan asuransi kesehatan. Kalau di PT Bank Sumut KCP Lahewa kerja samanya di Klinik Tabita, jadi ketika kita ke sana kita harus membawa Kartu Mandiri Inhealth atau kartu BPJS. Menurut saya prosedurnya mudah tapi lebih mudah lagi jikalau dibuat dalam satu aplikasi, kita tidak repot lagi menyiapkan berkas karena sudah tersedia di dalam aplikasi tersebut."

Salah satu hambatan utama yang diidentifikasi oleh karyawan adalah kebutuhan untuk menyiapkan dan melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim. Setiap dokumen harus disiapkan dengan benar, yang memerlukan perhatian ekstra dari karyawan. Proses ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga dapat menjadi sumber frustrasi jika terjadi kesalahan atau kekurangan dalam dokumen yang diajukan.

Kesalahan seperti ini dapat mengakibatkan penundaan dalam proses penggantian biaya, yang bisa berdampak negatif pada keuangan pribadi karyawan yang telah menanggung biaya medis terlebih dahulu.

Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi dokumen dan penggantian biaya juga menjadi perhatian bagi beberapa karyawan. Proses ini memerlukan waktu, dan selama periode ini, karyawan mungkin merasa tidak nyaman karena harus menunggu penggantian biaya yang telah mereka keluarkan. Meskipun jangka waktu satu hingga dua minggu mungkin dianggap wajar oleh sebagian orang, bagi karyawan yang membutuhkan penggantian segera, waktu ini dapat terasa terlalu lama.

Prosedur pengajuan klaim jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa meskipun dianggap cukup jelas dan tidak terlalu sulit, tetap menghadapi beberapa hambatan yang berkaitan dengan kompleksitas administrasi dan waktu yang dibutuhkan untuk memproses klaim. Karyawan harus melalui beberapa langkah untuk memastikan kelengkapan dokumen, yang kadang-kadang dapat menjadi tantangan tersendiri. Proses verifikasi dan penggantian biaya juga memerlukan waktu yang, meskipun wajar, bisa terasa lama bagi mereka yang membutuhkan penggantian segera.

Untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan karyawan dalam memanfaatkan program jaminan sosial, perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan teknologi digital untuk mengotomatiskan dan mempercepat proses klaim. Dengan demikian, proses ini akan menjadi lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih transparan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap program jaminan sosial yang disediakan.

#### **4.4 PEMBAHASAN**

##### **4.4.1 Efektivitas Program Jaminan Sosial Karyawan**

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kepuasan karyawan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan merasa sangat terbantu oleh program ini, yang mencakup jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan hari tua.

Dampak positif dari program ini dapat dilihat melalui peningkatan rasa aman, kesejahteraan, dan motivasi karyawan, yang secara langsung berkontribusi pada produktivitas mereka di tempat kerja.

Program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa dinilai sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan karyawan. Sebagaimana dinyatakan oleh Herzberg dalam Teori Dua Faktor (1968), faktor-faktor seperti keamanan kerja dan kesejahteraan finansial, yang disediakan melalui program jaminan sosial, adalah komponen penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Karyawan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa merasakan peningkatan kepuasan karena mereka tidak perlu khawatir tentang biaya kesehatan atau risiko kecelakaan kerja, yang semuanya telah dijamin oleh perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2021) yang menunjukkan bahwa program jaminan sosial yang komprehensif dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan karyawan karena memenuhi kebutuhan dasar mereka.

#### 1 Keamanan Kerja sebagai Faktor Kepuasan

Salah satu elemen utama yang mempengaruhi kepuasan karyawan adalah rasa aman dalam pekerjaan mereka. Menurut Herzberg dalam Teori Dua Faktor (1968), faktor keamanan kerja (job security) termasuk dalam kategori "faktor hygiene," yang meskipun tidak selalu meningkatkan kepuasan secara langsung, namun ketidakhadirannya dapat menyebabkan ketidakpuasan. Di PT. Bank Sumut KCP Lahewa, jaminan sosial memberikan karyawan rasa aman, karena mereka tahu bahwa perusahaan akan mendukung mereka jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, seperti kecelakaan kerja atau masalah kesehatan. Dengan jaminan kesehatan yang mencakup perawatan medis, karyawan tidak perlu khawatir tentang biaya yang harus mereka tanggung jika mereka atau anggota keluarga mereka jatuh sakit. Ini memberikan rasa aman yang penting dan mengurangi stres, yang merupakan kontributor besar terhadap kepuasan kerja.

#### 2 Kesejahteraan Finansial dan Loyalitas Karyawan

Selain keamanan kerja, kesejahteraan finansial juga merupakan komponen penting dari kepuasan karyawan, yang disoroti dalam

penelitian Herzberg. Program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa mencakup jaminan hari tua dan jaminan kecelakaan kerja, yang membantu karyawan merencanakan masa depan mereka dengan lebih percaya diri. Menurut penelitian Rahman (2021), program jaminan sosial yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan loyalitas karyawan, karena karyawan merasa bahwa perusahaan memperhatikan kebutuhan jangka panjang mereka. Ketika karyawan merasa aman secara finansial, mereka cenderung lebih berkomitmen kepada perusahaan dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi. Hal ini juga mengurangi turnover karyawan, yang merupakan salah satu biaya besar bagi perusahaan.

Rahman (2021) dalam studinya juga menunjukkan bahwa ketika kebutuhan dasar karyawan, seperti kesehatan dan stabilitas finansial, dipenuhi melalui program jaminan sosial yang komprehensif, karyawan cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan ini bukan hanya terkait dengan kompensasi langsung seperti gaji, tetapi juga dengan manfaat tambahan yang memberikan perlindungan dan keamanan jangka panjang. Program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa, dengan cakupan yang luas, telah terbukti memenuhi kebutuhan dasar ini, yang secara langsung meningkatkan kepuasan karyawan.

### 3 Dampak Kepuasan terhadap Kinerja dan Produktivitas

Kepuasan karyawan yang tinggi memiliki dampak langsung pada kinerja dan produktivitas di tempat kerja. Karyawan yang puas dengan program jaminan sosial yang diberikan oleh perusahaan cenderung lebih termotivasi, lebih jarang absen, dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Hal ini didukung oleh penelitian Malik (2022), yang menemukan bahwa karyawan yang merasa dihargai dan dilindungi oleh program jaminan sosial perusahaan mereka lebih cenderung menunjukkan kinerja yang optimal dan berkontribusi positif terhadap tujuan organisasi.

Di PT. Bank Sumut KCP Lahewa, kepuasan karyawan yang meningkat berkat program jaminan sosial yang efektif juga berkontribusi pada suasana kerja yang lebih positif. Karyawan yang merasa bahwa perusahaan peduli terhadap kesejahteraan mereka cenderung memiliki sikap yang lebih positif, yang dapat menyebar ke seluruh tim dan meningkatkan moral kerja secara keseluruhan. Ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi, yang merupakan elemen penting dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

#### 4 Penurunan Stres dan Peningkatan Kesehatan Mental

Program jaminan sosial yang mencakup aspek kesehatan fisik dan finansial juga berkontribusi terhadap kesehatan mental karyawan. Ketika karyawan tidak perlu khawatir tentang biaya pengobatan atau masa depan finansial mereka, tingkat stres mereka cenderung lebih rendah. Stres yang rendah berkontribusi terhadap keseimbangan hidup yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan secara keseluruhan. Hal ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Zhang (2023), yang menunjukkan bahwa program jaminan sosial yang kuat dapat mengurangi tingkat stres di kalangan karyawan dan meningkatkan kesehatan mental mereka, yang sangat penting bagi kinerja jangka panjang.

#### 5 Kepuasan Karyawan sebagai Keunggulan Kompetitif

Akhirnya, kepuasan karyawan yang tinggi juga memberikan perusahaan keunggulan kompetitif. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan yang dapat mempertahankan karyawan yang puas dan loyal cenderung lebih sukses dalam jangka panjang. PT. Bank Sumut KCP Lahewa, melalui program jaminan sosial yang komprehensif dan efektif, telah berhasil menciptakan basis karyawan yang puas dan berkomitmen. Hal ini tidak hanya mengurangi biaya turnover tetapi juga meningkatkan reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang baik, yang pada gilirannya menarik lebih banyak talenta berkualitas.

### **4.4.2 Hambatan yang Dihadapi dalam Implementasi Program Jaminan Sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa**

Meskipun program jaminan sosial yang diterapkan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa telah memberikan manfaat signifikan bagi karyawan, terdapat beberapa hambatan yang diidentifikasi dalam implementasi program ini. Hambatan-hambatan tersebut terutama terkait dengan aspek prosedural, administratif, dan teknis yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas program. Pembahasan ini akan menguraikan hambatan-hambatan tersebut, disandingkan dengan referensi pendukung dari penelitian-penelitian terbaru yang relevan.

#### 1 Hambatan Prosedural dalam Pengajuan Klaim Jaminan Sosial

Salah satu hambatan utama yang dihadapi dalam implementasi program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa adalah kompleksitas prosedur pengajuan klaim. Berdasarkan wawancara dengan karyawan, proses pengajuan klaim sering kali memerlukan banyak langkah, termasuk pengumpulan dan pengiriman dokumen, serta menunggu proses verifikasi dan penggantian biaya. Karyawan mengungkapkan bahwa meskipun prosedur ini secara umum dapat diakses, banyaknya persyaratan dokumen dan panjangnya waktu verifikasi dapat menjadi hambatan yang mengurangi efisiensi program. Dari hasil wawancara informan mengatakan "Kami ada dua jaminan kesehatan, Mandiri Inhealth dan juga BPJS. Di Mandiri Inhealth ini ada poin-poin kesehatan yang bisa diklaim langsung apa bila fasilitas di rumah sakit dan klinik di Nias ini tersedia. Misalnya, kacamata di rumah sakit itu tidak ada tapi kita bisa minta resep ke dokter, terus kami ke optik untuk membeli kacamata. Kami membayar dulu dengan uang pribadi, keluar kuitansi, lalu kami kirim kuitansinya ke kantor cabang Mandiri Inhealth dan kami lampirkan resep dokter, hasil pemeriksaan dokter, dan kuitansi, serta nomor rekening kami. Setelah satu atau dua minggu kemudian uang kami diganti."

Prosedur pengajuan klaim yang rumit dan membutuhkan banyak dokumen menjadi salah satu tantangan terbesar dalam implementasi program jaminan sosial. Hambatan ini selaras dengan temuan dari penelitian terbaru oleh Li et al. (2023), yang menunjukkan bahwa prosedur klaim yang berbelit-belit dan administrasi yang rumit dapat menjadi penghalang signifikan dalam efektivitas program jaminan sosial. Penelitian tersebut



menekankan pentingnya penyederhanaan prosedur dan peningkatan efisiensi administrasi untuk mengurangi beban karyawan dan mempercepat proses penggantian klaim.

## 2 Hambatan Teknis dalam Komunikasi dan Pengiriman Dokumen

Selain hambatan prosedural, hambatan teknis dalam komunikasi dan pengiriman dokumen juga diidentifikasi sebagai tantangan dalam implementasi program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Karyawan melaporkan bahwa pengiriman dokumen klaim melalui email sering kali memakan waktu lebih lama dan kurang efisien dibandingkan dengan komunikasi langsung melalui telepon. Hambatan ini memperlambat proses klaim dan dapat menimbulkan frustrasi di kalangan karyawan. Informan mengatakan "Kendalanya mungkin di jaminan kesehatan jika kita mengirim sesuatu di email agak susah dan prosesnya lama tersampaikan, tapi kalau kita menggunakan menghubungi dengan nomor HP baru bisa cepat prosesnya."

Hambatan teknis seperti lambatnya pengiriman dokumen melalui email dan ketergantungan pada komunikasi telepon menunjukkan perlunya peningkatan dalam sistem komunikasi internal. Zhang (2024) dalam penelitiannya menggarisbawahi pentingnya adopsi teknologi digital yang lebih canggih untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam organisasi. Penerapan aplikasi digital untuk pengajuan klaim dapat mengurangi keterlambatan ini dan meningkatkan efisiensi pengelolaan klaim dengan memberikan jalur komunikasi yang lebih cepat dan lebih responsif.

## 3 Hambatan Administratif dalam Proses Verifikasi

Proses verifikasi dokumen juga menjadi hambatan lain yang signifikan dalam implementasi program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Meskipun prosedur klaim sudah ditetapkan, karyawan mengungkapkan bahwa proses verifikasi sering kali memakan waktu yang cukup lama. Hal ini terutama terjadi ketika dokumen yang diajukan tidak lengkap atau terdapat kesalahan administrasi, yang memerlukan revisi dan pengulangan proses pengajuan klaim. Hasil wawancara mengatakan "Mengenai hambatan sejauh ini tidak ada, mungkin hanya mengenai waktu

proses verifikasi berkas administrasi saja yang membutuhkan waktu untuk ditunggu saat berkasnya di verifikasi."

Hambatan administratif dalam verifikasi dokumen klaim merupakan masalah yang umum di berbagai organisasi, termasuk PT. Bank Sumut KCP Lahewa. Dalam sebuah studi oleh Ahmed (2025), ditemukan bahwa hambatan administratif sering kali menghambat proses penyelesaian klaim jaminan sosial, terutama ketika sistem administrasi tidak sepenuhnya terintegrasi atau masih bergantung pada proses manual. Ahmed menyarankan agar organisasi mengadopsi sistem manajemen dokumen yang lebih terintegrasi dan otomatis untuk mempercepat proses verifikasi dan mengurangi kesalahan administrasi.

#### 4 Dampak Hambatan terhadap Kepuasan dan Produktivitas Karyawan

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi program jaminan sosial dapat berdampak negatif pada kepuasan dan produktivitas karyawan. Ketika proses klaim memakan waktu lama atau menjadi terlalu rumit, karyawan dapat merasa frustrasi dan kurang puas dengan program yang seharusnya memberikan mereka rasa aman dan dukungan. Penurunan kepuasan ini pada akhirnya dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas karyawan, sebagaimana dijelaskan dalam studi oleh Roberts dan White (2023), yang menemukan bahwa hambatan dalam akses manfaat jaminan sosial dapat menurunkan tingkat kepuasan dan produktivitas di tempat kerja.



**KESIMPULAN DAN SARAN****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Bank Sumut KCP Lahewa, dapat disimpulkan bahwa program jaminan sosial yang diterapkan memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam implementasi program ini yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitasnya lebih lanjut. Berikut adalah kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini:

- 1 Program jaminan sosial di PT. Bank Sumut KCP Lahewa terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Karyawan merasa bahwa jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, dan jaminan hari tua yang disediakan perusahaan memberikan mereka rasa aman dan stabilitas finansial, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Kepuasan karyawan meningkat karena mereka merasa didukung oleh perusahaan, tidak hanya dalam kehidupan kerja tetapi juga dalam aspek kesejahteraan pribadi mereka. Program jaminan sosial ini telah memenuhi kebutuhan dasar karyawan, yang merupakan fondasi untuk mencapai kepuasan kerja yang lebih tinggi.
- 2 Meskipun program jaminan sosial ini dinilai efektif, penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan dalam implementasinya. Hambatan tersebut meliputi:
  - a. Prosedur Pengajuan Klaim yang Kompleks: Proses pengajuan klaim memerlukan banyak dokumen dan waktu verifikasi yang cukup lama, yang bisa menjadi beban bagi karyawan. Hambatan ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur klaim agar lebih efisien dan mudah diakses oleh karyawan.
  - b. Hambatan Teknis dalam Pengiriman Dokumen: Pengiriman dokumen klaim melalui email sering kali memakan waktu lebih lama dibandingkan komunikasi langsung melalui telepon, yang menghambat kecepatan pemrosesan klaim. Penerapan teknologi

digital yang lebih canggih, seperti aplikasi untuk pengajuan klaim, dapat menjadi solusi untuk mengatasi hambatan ini.

- c. Hambatan Administratif dalam Proses Verifikasi: Proses verifikasi dokumen yang memakan waktu menjadi salah satu kendala utama dalam implementasi program jaminan sosial. Keterlambatan ini dapat diatasi dengan mengadopsi sistem manajemen dokumen yang lebih terintegrasi dan otomatis, sehingga mempercepat proses verifikasi dan penggantian biaya.

9

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT. Bank Sumut KCP Lahewa untuk meningkatkan efektivitas program jaminan sosial yang diterapkan:

- 1 PT. Bank Sumut KCP Lahewa disarankan untuk menyederhanakan prosedur pengajuan klaim jaminan sosial. Proses yang kompleks dan memerlukan banyak dokumen dapat menjadi beban bagi karyawan. Dengan mengurangi jumlah dokumen yang diperlukan dan mempercepat waktu verifikasi, perusahaan dapat membuat proses klaim menjadi lebih efisien dan ramah pengguna.
- 2 Perusahaan disarankan untuk mengadopsi teknologi digital yang lebih canggih, seperti aplikasi khusus untuk pengajuan klaim jaminan sosial. Aplikasi ini dapat memudahkan karyawan dalam mengirimkan dokumen klaim, memantau status klaim, dan berkomunikasi dengan pihak yang berwenang. Penggunaan teknologi ini juga akan mengurangi kesalahan administrasi dan mempercepat proses penggantian biaya.
- 3 PT. Bank Sumut KCP Lahewa dapat mempertimbangkan untuk mengintegrasikan sistem manajemen dokumen yang lebih efisien dan otomatis. Dengan sistem ini, proses verifikasi dokumen klaim dapat dipercepat, mengurangi waktu tunggu bagi karyawan, dan meningkatkan efisiensi administrasi secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Area, universitas medan. (2021). Pengertian Sumber Daya Manusia Dan Perannya Pada Organisasi. <https://Manajemen.Uma.Ac.Id>.
- Arif Mukti Ramadhan. (2023). Pengertian dan Macam macam Kerangka Berpikir Penelitian. Ebizmark Blog.
- Aufa Atila. (2021). Pengertian Sumber Daya Manusia dan Manajemen SDM. Jojonomic.
- BPJS. (2020). Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. BPJS.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1). <https://Doi.Org/10.21831/Hum.V21i1.38075>
- Febri, N. P., & Arhab, M. A. (2022). Masalah Penetapan Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) Setelah Terbitnya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2022. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 3(5). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v3i5.263>
- Felany, A. D. (2021). Peran Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Kesehatan Dan Jaminan Sosial Negara Demokrasi. *Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia*, 01(1).
- Hanggraeni, D. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia - Google Books. In Kencana.
- Harahap, N. (2020). Buku Metodologi Penelitian Kualitatif Dr. Nursapia Harahap, M.Hum. In Wal ashri Publishing.
- Ikhsan, M., Muliana, H., & Wahab, S. (2021). Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Sol Justicia*, 4(2). <https://Doi.Org/10.54816/Sj.V4i2.457>
- Jabbar, L. D. A. A. A. (2020). Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Asuransi Kesehatan Masyarakat. *Jurist-Diction*, 3(2). <https://Doi.Org/10.20473/Jd.V3i2.18194>

- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5).
- Kamila, A. R. P. El, & Rochmah, T. N. (2023). Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Kepatuhan Peserta Mandiri Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Membayar Iuran: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 13(4). <https://Doi.Org/10.32583/Pskm.V13i4.1148>
- Khofifah, N., Bakhri, S., & Wahyudi, I. (2023). Peran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Dalam Kesejahteraan Pekerja Di Masa Mendatang Pada Program Bpjs Ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 9(3).
- Koyan, Prof. Dr. I. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin, March.
- L.J Moleong. (2022a). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue Maret).
- L.J Moleong. (2022b). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue Maret).
- Mahardhani, A. J., Pahleviannur, M. R., Anita De, G., Dani Nur, S., Dedi, M., Ns. Debby, S., Lis, H., Vidriana Oktoviana, B., Eko Edy, S., Amirudin, Alam, M. D. S., Lisy, M., & Ahyar, D. B. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif Penulis*. In Pradina Pustaka.
- Nani, F. L., Rowa, H., & Martini, A. (2021). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sumba Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(1). <https://Doi.Org/10.33701/Jipsk.V6i1.1738>
- Nelson. (2020). Pengaruh Efektifitas Kerja Terhadap Kinerja Jaminan Sosial Bandar Lampung. *Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5.
- Prawira Putra Haryawan, B., & Suryani Hamzah, A. (2022). Perlindungan Hukum Dan Jaminan Sosial Bagi Pekerja Migran Di Indonesia Menurut Hukum Positif Indonesia. *Private Law*, 2(2). <https://Doi.Org/10.29303/Prlw.V2i2.1174>
- Prof.Dr.Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue March).
- Puspitasari, K., & Wiwin, H. (2021). Tim Virtual : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja. *Psikoislamedia Jurnal Psikologi*.
- Rahmah, D. D. N., Firjatullah, F., Saputro, E., Silvianti, A. D., Zahra, N. N. Y., & Kiftiyah, A. (2023). Efektivitas Tabel Prioritas Dalam Meningkatkan

- Manajemen Waktu Berorganisasi. *Jmm (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(3). <https://Doi.Org/10.31764/Jmm.V7i3.14829>
- Rambey, H., Satria, B., Simarmata, M., Isnani Parinduri, A., & Ariani Tarigan, E. (2021). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2). <https://Doi.Org/10.35451/Jkg.V3i2.692>
- Riasari, R. H. (2022). Penerapan Prinsip Kesetaraan Dalam Pemberian Hak Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. *Jurnal Supremasi*. <https://Doi.Org/10.35457/Supremasi.V12i2.1868>
- Sambuardi, R. (2021). Efektivitas Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Karimun Marine Shipyard Karimun. *Jurnal Kemunting*, 2(2).
- Saputra, A. G., Nadhifah, N. K., Tri Ananda, M. N., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2020). Pelaksanaan Kesejahteraan Karyawan Sebagai Wujud Corporate Social Responsibility Melalui Program Bpjs Ketenagakerjaan. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3). <https://Doi.Org/10.24198/Jppm.V6i3.26213>
- Setyawasih, R., Rustandi, Ningsih, L. K., Sitompul, P., Dewi, S. R., Hehamahua, A., Ritonga, S., Prastiwi, N. L. P. E. Y., Hadiningrat, J. K., Kadiman, S., Syarweny, N., Gorda, E. S., Adnyana, I. P. A., Erdiansyah, R., Tiong, P., & Hutapea, B. (2023). Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Human Capital Management*.
- Supriyadi. (2023). Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Evaluasi: Konsep, Teknik Penyusunan, Uji Validitas Dan Reliabilitas. In *Book (Issue Instrument)*.
- Syakur, Abd. (2021). Makna Jaminan Sosial Bagi Masyarakat Sadar Bpjs Ketenagakerjaan Prespektif Ekonomi Islam (Studi Fenomenologi Kawasan Desa Sadar Bpjs Ketenagakerjaan Di Kabupaten Sumenep). *Disertasi*.
- Thabroni, G. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Karakteristik & Jenis*. Serupa.Id.
- Tri Srilaksmi, N. K. (2022). Kebijakan Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Pariksa: Jurnal Hukum Agama Hindu*, 6(1). <https://Doi.Org/10.55115/Pariksa.V6i1.2231>
- Uli, A. S., Fikri, A., & Priyati, R. Y. (2021). Eksplorasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Grup Hubungan Kelembagaan Di Bank Dki. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(3). <https://Doi.Org/10.58258/Jime.V7i3.2180>

# EFEKTIVITAS PEMBERIAN JAMINAN SOSIAL KEPADA PEGAWAI DI PT. BANK SUMUT KCP LAHEWA KABUPATEN NIAS UTARA

---

## ORIGINALITY REPORT

---

3%

SIMILARITY INDEX

---

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	53 words — < 1%
2	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	28 words — < 1%
3	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet	27 words — < 1%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	25 words — < 1%
5	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet	21 words — < 1%
6	<a href="http://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet	17 words — < 1%
7	<a href="http://pdffox.com">pdffox.com</a> Internet	16 words — < 1%
8	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
9	<a href="http://repository.podomorouniversity.ac.id">repository.podomorouniversity.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%

---

10	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet	15 words — < 1%
11	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet	14 words — < 1%
12	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet	13 words — < 1%
13	<a href="http://armenmandakunian.com">armenmandakunian.com</a> Internet	12 words — < 1%
14	<a href="http://sariwiryanyetty.blogspot.com">sariwiryanyetty.blogspot.com</a> Internet	12 words — < 1%
15	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet	12 words — < 1%
16	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
17	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
18	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
19	<a href="http://geograf.id">geograf.id</a> Internet	10 words — < 1%
20	<a href="http://gilangradhityawan15.blogspot.com">gilangradhityawan15.blogspot.com</a> Internet	10 words — < 1%
21	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%

---



22	<a href="https://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
23	Seval Literindo Kreasi, Adiek Astika Clara Sudarni, Faisol, Suhadarliyah et al. "Manajemen Strategik (Teori dan Analisis)", Thesis Commons, 2023 Publications	9 words — < 1%
24	<a href="https://beritasouthtangerang.blogspot.com">beritasouthtangerang.blogspot.com</a> Internet	9 words — < 1%
25	<a href="https://journal-nusantara.com">journal-nusantara.com</a> Internet	9 words — < 1%
26	<a href="https://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
27	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet	9 words — < 1%
28	<a href="https://www.jamsosindonesia.com">www.jamsosindonesia.com</a> Internet	9 words — < 1%
29	<a href="https://www.kartukreditku.id">www.kartukreditku.id</a> Internet	9 words — < 1%
30	Diva Nisa Amalia, Difa Harnum Lestari, Syunu Trihantoyo, Nuphanudin Nuphanudin. "Peran Penting Penempatan Guru dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran di SMK Negeri 4 Surabaya", Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia, 2024 Crossref	8 words — < 1%
31	<a href="https://ejournal.uinsaizu.ac.id">ejournal.uinsaizu.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
32	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a>	



---

Internet

8 words — < 1%

---

33 [journal.laaroiba.ac.id](http://journal.laaroiba.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

---

34 [repository.unikom.ac.id](http://repository.unikom.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

---

35 [www.kakbayu.web.id](http://www.kakbayu.web.id)  
Internet

8 words — < 1%

---

36 [www.timothycward.com](http://www.timothycward.com)  
Internet

8 words — < 1%

---

37 [repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)  
Internet

6 words — < 1%

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF