

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) yang telah bertransformasi pada tanggal 1 Januari 2014.

Pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. BPJS Ketenagakerjaan diperuntukan bagi semua tenaga kerja, baik sektor formal, informal dan jasa konstruksi.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

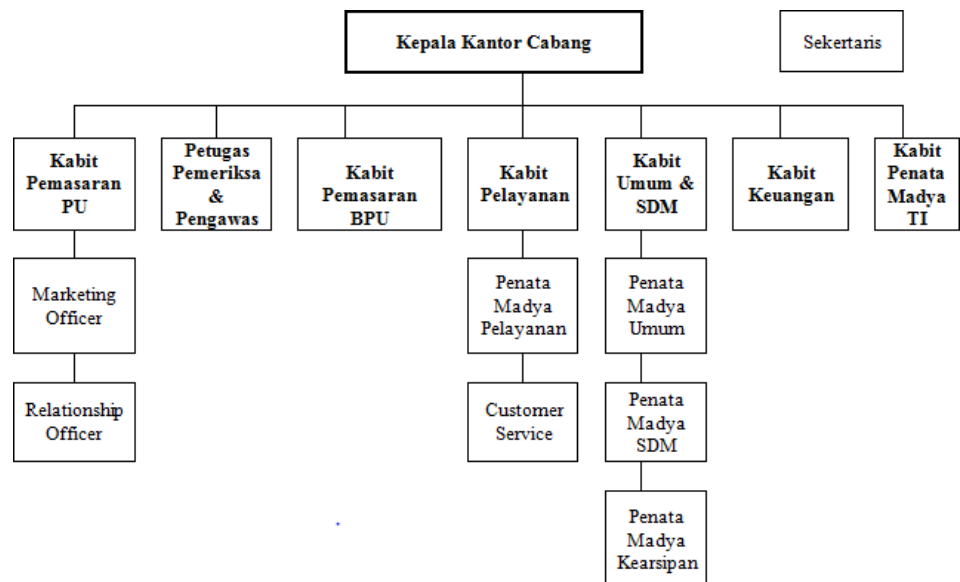
2. Misi Perusahaan

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- a. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
- b. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

4.1.3 Struktur Perusahaan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Jakarta Cilandak



Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cilandak, data diolah 2018.

4.1.4 Bukan Penerima Upah (BPU)

1. Pengertian Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut yang meliputi: Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri dan Pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan menerima Upah.

2. Kepesertaan BPU

Dapat mendaftar sendiri langsung ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan atau mendaftar melalui wadah/ kelompok/ Mitra/ Payment Point (Agregator/Perbankan) yang telah melakukan Ikatan Kerja Sama (IKS) dengan BPJS Ketenagakerjaan dengan cukup dengan menyerahkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan mengisi formulir BPU.

3. Iuran Bukan Penerima Upah (BPU)

Tabel 4.1
Iuran Program BPU

Program	Nilai Iuran
JKK	1% (Berdasarkan nominal tertentu sesuai kemampuan penghasilan)
JKM	Rp 6.800
JHT	2% (Berdasarkan nominal tertentu sesuai dengan kelompok upah yang dilaporkan)

Sumber : Data diolah, 2018.

4. Jenis Program dan Manfaat

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

JKK merupakan jaminan yang memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pekerja yang mengalami kecelakaan dalam hubungan kerja termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

Manfaat Program JKK pada BPU terdiri dari biaya pengangkutan tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja, biaya rehabilitasi, penggantian upah Sementara Tidak Mampu Bekerja (STMB), santunan cacat tetap sebagian, santunan cacat total tetap, santunan kematian (sesuai label), biaya pemakaman,

santunan berkala bagi yang meninggal dunia dan cacat total tetap.

b. Jaminan Kematian (JKM)

JKM diperuntukan untuk ahli waris tenaga kerja peserta BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja. Manfaat Program JKM terdiri dari santunan kematian, biaya pemakaman, santunan berkala dan beasiswa untuk 1 anak.

c. Jaminan Hari Tua (JHT)

JHT merupakan program penghimpunan dana yang ditujukan sebagai simpanan yang dapat dipergunakan oleh peserta. Manfaat Program JHT terdiri dari pengambilan dana keseluruhan iuran yang telah dibayarkan beserta pengembangan dananya.

4.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini sebanyak 305 orang, yaitu tenaga kerja informal yang telah mengikuti Program BPU di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cilandak periode Bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2018.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki laki	163	53%
Perempuan	142	47%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 305 responden yang mengisi kuisioner penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebesar 53% dengan jumlah 163 orang, sedangkan untuk yang berjenis kelamin perempuan sebesar 47% dengan jumlah 142 orang.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 - 30 thn	128	42%
31 - 40 thn	134	44%
41 - 50 thn	42	14%
> 50 thn	1	0%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 305 responden yang mengisi kuisioner ini sebagian besar berumur 31-40 tahun sebesar 44% dengan jumlah 134 orang, kemudian yang berumur 20-30 tahun sebesar 42% dengan jumlah 128 orang, yang berumur 41-50 tahun sebesar 14% dengan jumlah 42 orang, dan yang paling rendah yaitu berumur >50 tahun yaitu hanya 1 orang

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Buruh	10	3%
Driver Online	58	19%
Freelance	60	20%
Pedagang	87	28%
Pekerja Lepas	8	3%
Wirausaha	82	27%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Tabel di atas menyatakan bahwa dari 305 responden yang mengisi kuisioner penelitian ini mayoritas bekerja sebagai Pedagang yaitu sebesar 28% dengan jumlah 87 orang, kemudian sebagai Wirausaha sebesar 27% dengan jumlah 82 orang, sebagai Freelance sebesar 20% dengan jumlah 60 orang, sebagai Driver Online sebesar 19% dengan jumlah 58 orang, sebagai Buruh sebesar 3% dengan

jumlah 10 orang, dan sebagai Pekerja Lepas sebesar 3% dengan jumlah 8 orang.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan Perbulan	Frekuensi	Persentase
< Rp 5.000.000	196	64%
Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	96	32%
Rp 10.100.000 – Rp 15.000.000	12	4%
> Rp 15.000.000	1	0%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Tabel di atas menyatakan bahwa dari 305 responden yang mengisi kuisisioner penelitian ini mayoritas berpendapatan < Rp 5.000.000 sebanyak 64% atau 196 orang, kemudian responden dengan pendapatan Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 sebesar 32% atau 96 orang, responden dengan pendapatan Rp 10.100.000 – Rp 15.000.000 sebesar 4% atau 12 orang, dan responden dengan pendapatan > Rp 15.000.000 hanya 1 orang.

4.3. Analisis Deskriptif Variabel

4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Personal Selling*

1. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak berpenampilan rapi”

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 1

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	5	2%
Tidak Setuju	9	3%
Netral	52	17%
Setuju	192	63%
Sangat Setuju	47	15%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.6 diperoleh sebanyak 192 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak berpenampilan rapi dengan persentase 63%. Kemudian 52 orang menyatakan Netral dengan persentase 17%, 47 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 15%, 9 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3% dan 5 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju dengan persentase 2%.

2. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak bersikap ramah”

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 2

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	9	3%
Netral	68	22%
Setuju	171	56%
Sangat Setuju	56	19%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.7 diperoleh sebanyak 171 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak bersikap ramah dengan

persentase 56%, kemudian 68 orang menyatakan Netral dengan persentase 22%, 56 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 19%, 9 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3% dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

3. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menjelaskan Program BPU secara jelas”

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 3

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	1%
Tidak Setuju	10	3%
Netral	69	23%
Setuju	148	48%
Sangat Setuju	76	25%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.8 diperoleh sebanyak 148 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menjelaskan Proram BPU dengan jelas dan rinci dengan persentase 48%, kemudian 76 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 25%, 69 orang menyatakan Netral dengan persentase 23%, 10 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3% dan 2 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju dengan persentase 1%.

4. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 4

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	13	4%
Netral	126	41%
Setuju	121	40%
Sangat Setuju	44	15%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.9 diperoleh sebanyak 126 orang menyatakan Netral bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dengan persentase 41%, kemudian 121 orang menyatakan Setuju dengan persentase 40%, 44 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 15%, 13 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 4% dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

5. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menangani keberatan untuk mengikuti Program BPU”

Tabel 4.10
Distribusi Tanggapan Responden

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	8	3%
Netral	80	26%
Setuju	170	56%
Sangat Setuju	46	15%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.10 diperoleh sebanyak 170 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menangani keberatan dengan baik dengan persentase 56%, kemudian 80 orang

menyatakan Netral dengan persentase 26%, 46 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 15%, 8 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3% dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

6. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menjawab pertanyaan dengan baik”

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 6

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	5	2%
Netral	70	23%
Setuju	171	56%
Sangat Setuju	59	19%
Total	305	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018.

Pada tabel 4.11 diperoleh sebanyak 171 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menjawab pertanyaan secara baik dengan persentase 56%, kemudian 70 orang menyatakan Netral dengan persentase 23%, 59 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 19%, 5 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 2%.

7. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menutup komunikasi dengan mendorong calon nasabah untuk mengikuti program BPU.”

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 7

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	13	4%
Netral	69	23%
Setuju	135	44%
Sangat Setuju	87	29%
TOTAL	305	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018.

Pada tabel 4.12 diperoleh sebanyak 135 orang menyatakan Setuju bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menutup komunikasi dengan mendorong responden untuk mengikuti program BPU dengan persentase 44%, kemudian 87 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 29%, 69 orang menyatakan Netral dengan persentase 23%, 13 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 4%, dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian

1. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Saya tertarik mengikuti Program BPU karena saya membutuhkannya”

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 8

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	39	13%
Netral	125	41%
Setuju	103	34%
Sangat Setuju	37	12%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.13 diperoleh sebanyak 125 orang menyatakan Netral bahwa responden tertarik mengikuti Program BPU karena membutuhkannya dengan persentase 41%, kemudian 103 orang menyatakan Setuju dengan persentase 34%, 39 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 13%, 37 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 12%, dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

2. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Saya mengetahui Program BPU melalui tenaga penjual BPJS TK Cilandak”

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 9

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	1%
Tidak Setuju	10	3%
Netral	63	21%
Setuju	120	39%
Sangat Setuju	110	36%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.14 diperoleh sebanyak 120 orang menyatakan Setuju bahwa responden mengetahui Program Bpu dari tenaga penjual BPJS TK Cilandak dengan persentase 39%, kemudian 110 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 36%, 63 orang menyatakan Netral dengan persentase 21%, 10 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3%, dan 2 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju dengan persentase 1%.

3. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Saya mengevaluasi manfaat yang saya dapatkan dari program BPU di BPJS TK Cilandak dan membandingkan dengan asuransi yang sesuai dengan kebutuhan”

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 10

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	10	3%
Netral	73	24%
Setuju	169	56%
Sangat Setuju	52	17%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.15 diperoleh sebanyak 169 orang menyatakan Setuju bahwa responden mengevaluasi manfaat yang didapat dari Program BPU dan membandingkannya dengan asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dengan persentase 56%, kemudian 73 orang menyatakan Netral dengan persentase 24%, 52 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 17%, 10 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 3%, dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

4. Tanggapan Responden Terkait Pertanyaan “Saya tertarik mengikuti Program BPU di BPJS TK Cilandak”

Table 4.16
Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan 11

Katagori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0%
Tidak Setuju	12	4%
Netral	54	18%
Setuju	159	52%
Sangat Setuju	79	26%
Total	305	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Pada tabel 4.15 diperoleh sebanyak 159 orang menyatakan Setuju bahwa responden tertarik untuk mengikuti Program BPU di

BPJS TK Cilandak dengan persentase 52%, kemudian 79 orang menyatakan Sangat Setuju dengan persentase 26%, 54 orang menyatakan Netral dengan persentase 18%, 12 orang menyatakan Tidak Setuju dengan persentase 4%, dan 1 orang menyatakan Sangat Tidak Setuju.

4.4. Hasil Analisis Data

4.4.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini yang menjadi dasar pengambilan keputusan uji validitas berdasarkan rtabel dengan tingkat ketelitian sebesar 95% atau tingkat kesalahan sebesar 5%. Dari jumlah N=30 dengan nilai rtabel yaitu 0,3610. Berikut adalah hasil uji validitas kepada 30 responden yang telah mengisi kuisisioner penelitian ini dengan menggunakan pengukuran SPSS :

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Kuisisioner	r Tabel	r Hitung	Keterangan
<i>Personal Selling</i> , Sumber : Fandy Tjiptono	1	0.3610	0.7200	Valid
	2	0.3610	0.6290	Valid
	3	0.3610	0.6490	Valid
	4	0.3610	0.6730	Valid
	5	0.3610	0.5430	Valid
	6	0.3610	0.6910	Valid
	7	0.3610	0.5370	Valid
Keputusan Pembelian, Sumber : Kotler & Armstrong	8	0.3610	0.4680	Valid
	9	0.3610	0.6610	Valid
	10	0.3610	0.8020	Valid
	11	0.3610	0.6860	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil pengujian di atas menunjukkan dari semua pertanyaan terkait *personal selling* dan keputusan pembelian adalah valid, karena jumlah r hitung > r tabel yaitu 0.3610.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah langkah selanjutnya setelah Uji Validitas. Dalam penelitian ini yang menjadi ukuran atau keputusan hasil uji berdasarkan *Cronbach Alpha*, yaitu jika nilai reliabilitasnya > 0,600 maka instrumen dapat dikatakan reliabel.

Di bawah ini adalah hasil Uji Reliabilitas dengan perolehan berdasarkan *Cronbach Alpha* menggunakan pengukuran SPSS :

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Personal Selling</i>	0,807	Baik
Keputusan Pembelian	0,783	Diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada kedua variabel reliabel atau konsisten, karena jika alpha atau r hitung :

0,8 – 1,0 = Reliabilitas baik
0,6 – 0,799 = Reliabilitas diterima
< 0,6 = Reliabilitas kurang baik

4.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *personal selling* dan keputusan pembelian Program BPU pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cilandak. Dalam analisa data digunakan teknik tabulasi sederhana dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19
Analisis *Personal Selling* BPJS Ketenagakerjaan Cilandak

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak berpenampilan rapi	5	9	52	192	47	1182	3,88
2	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak bersikap ramah	1	9	68	171	56	1187	3,89
3	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menjelaskan Program BPU dan manfaatnya secara jelas	2	10	69	148	76	1201	3,94
4	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	1	13	126	121	44	1109	3,64
5	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menangani keberatan untuk mengikuti Program BPU	1	8	80	170	46	1167	3,83
6	Tenaga Penjual BPJS TK Cilandak menjawab pertanyaan dan keberatan dengan baik	0	5	70	171	59	1199	3,93
7	Tenaga Penjual BPJS TK Menutup komunikasi dengan mendorong calon nasabah untuk mengikuti program BPU.	1	13	69	135	87	1209	3,96
Nilai rata-rata pertanyaan responden							1179	3,87

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan hasil analisis di atas didapatkan nilai rata-rata pada *Personal Selling* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilandak sebesar 3,87. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa tenaga penjual BPJS TK Cilandak menjawab menutup komunikasi responden untuk mengikuti Proram BPU sebesar 3,96. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan bahwa tenaga penjual menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sebesar 3,64.

