

**ANALISIS PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY* (CSR) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG KOTA MAKASSAR**

Diajukan Oleh :

Ulfa Rahayu Nurlette

4518013116



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BOSOSWA  
MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Ulfa Rahayu Nurlette

Stambuk/NIM : 4518013116

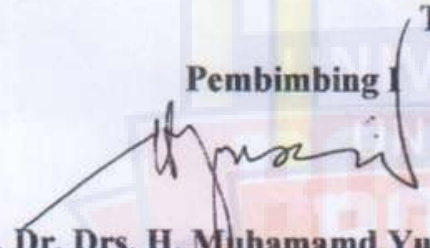
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

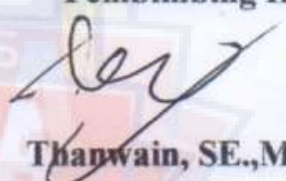
Program Studi : Akuntansi

Telah Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. Drs. H. Muhamamd Yusuf Saleh, M.Si

  
Thanwain, SE., M.Si

**Mengetahui Dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

  
Hj. Herminawati Abu Bakar, SE., M.M

Tanggal Pengesahan :

**Ketua Program Studi  
Akuntansi**

  
Thanwain, SE., M.Si

## PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Nama : Ulfa Rahayu Nurlette  
NIM : 4518013116  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **ANALISIS PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA MAKASSAR** merupakan karya asli, seluruh ide yang ada dalam skripsi ini, kecuali yang penulis nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang telah penulis susun sendiri. Selain itu, tidak ada bagian dari skripsi ini yang telah penulis gunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar atau sertifikat akademik.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka penulis bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 31 Oktober 2023

takan,  
  
Ulfa Rahayu Nurlette

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar”** penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

Dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak tercinta dan tersayang As’ad Nurlette, ibunda tercinta dan tersayang Party Nurlette, serta Kakak-kakak dan adik-adik tercinta dan tersayang yang sudah memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.

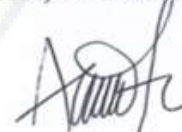
Melalui kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Batara Surya, ST., M.Si** selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar yang telah dengan begitu bijaksana dalam membimbing dan mendidik civitas Akademik di lingkungan Universitas Bosowa Makassar.
2. **Hj. Herminawati Abu Bakar, SE., M.M** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar serta penguji II yang telah dengan begitu banyak memberikan inspirasi serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Bosowa Makassar.
3. **Thanwain, SE., M.Si** selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi serta Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. **Prof. Dr. Drs. H. Muhammad Yusuf Saleh, M.Si** selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. **Indah Syamsuddin, SE., M.Ak** Selaku penguji I yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Kepada Rahmat Jaya Samal terima kasih sudah jadi pendengar keluh kesahku sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada ketiga sahabatku Nadia, wilda dan dian terima kasih untuk 4 tahun belajar di Universitas Bosowa Makassar.
8. Kepada abang dan caca terima kasih sudah membantu sehingga penulis bisa dengan cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada penghuni kos-kosan Jawariah terima kasih sudah kasih semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doanya.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ekonomi Akuntansi.

Makassar, 31 Oktober 2023



Penulis

# **Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar**

Oleh :

**Ulfa Rahayu Nurlette**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bosowa Makassar**

## **ABSTRAK**

Ulfa Rahayu Nurlette Oktober 2023. Skripsi Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar. Di bimbing oleh Bapak Prof. Dr. Drs. H. Muhammad Yusuf Saleh, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Thanwain, SE.,M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan yang di ambil oleh penulis yaitu, untuk menganalisis sebelum dan setelah diterapkannya program CSR pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif dimana penulis menganalisis perlakuan akuntansi terhadap pelaporan pertanggung jawaban sosial di salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS ketenagakerjaan). Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan focus penelitian, dimana penulis mengharapkan untuk dapat memperoleh gambaran yang jelas dan mendalam tentang Penerapan *Corporate Social Responsibilities* (CSR) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang dilakukan Perusahaan yang baik tidak hanya memburu keuntungan ekonomi belaka (profit), melainkan memiliki kepedulian pada kelestarian lingkungan (planet) dan kesejahteraan masyarakat (people) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Makassar dan dikirimkan kepada peserta yang telah mendaftar untuk mengikuti BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan data yang ada, pada bagian selanjutnya akan disajikan avatar khas responden. Seluruh sampel kuesioner yang diberikan kepada partisipan sebanyak 154 sampel memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian ini adalah dari kategori jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan patriotisme. Saat menjawab kuesioner, Anda tidak perlu menyembunyikan identitas atau nama Anda untuk menerima informasi yang Anda minta.

**Kata Kunci:** Keuntungan Ekonomi, Kelestarian Lingkungan, Kesejahteraan Masyarakat.

# ***Analysis of the Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) at BPJS Employment Makassar City Branch***

**By :**

***Ulfa Rahayu Nurlette***

***Accounting Study Program, Faculty Of Economics and Business***

***Bosowa University Makassar***

## **ABSTRACT**

*Ulfa Rahayu Nurlette October 2023. Thesis Analysis of the Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) at BPJS Employment Makassar City Branch. Supervised by Mr. Prof. Dr. Drs. H. Muhammad Yusuf Saleh, M.Si as supervisor I and Mr Thanwain, SE., M.Si as supervisor II.*

*The aim taken by the author is to analyze before and after the implementation of the CSR program at BPJS Employment Makassar City Branch.*

*The research method used is a qualitative method where the author analyzes the accounting treatment of social responsibility reporting in one of the Employment Social Security Administration Agencies (BPJS Employment). This research is in accordance with the research focus, where the author hopes to be able to obtain a clear and in-depth picture of the Implementation of Corporate Social Responsibilities (CSR) in BPJS Employment Makassar City Branch.*

*The results of the research show that what good companies do is not only to pursue mere economic gain (profit), but also to have concern for the preservation of the environment (planet) and the welfare of society (people) at the Makassar Branch of the Employment Social Security Administering Agency and sent to participants who have registered for follow BPJS Employment. Based on existing data, in the next section a typical respondent avatar will be presented. All 154 questionnaire samples given to participants met the criteria. The characteristics of the respondents who were the subject of this research were in the categories of gender, age, education, employment and patriotism. When answering a questionnaire, you do not need to hide your identity or name to receive the information you request.*

**Keywords:** *Economic Benefits, Environmental Sustainability, Community Welfare.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Kerangka Teori.....	<b>6</b>
2.1.2 Pengertian Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) .....	6
2.1.2 Pengertian Corporate Social Responsibility(CSR) .....	8
2.1.3 Teori Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CSR) .....	12
2.1.4 Sejarah Corporate Social Responsibility (CSR) .....	14
2.1.5 Konsep-Konsep Corporate Social Responsibility (CSR) .....	16
2.1.6 Prinsip-prinsip Corporate Social Responsibility (CSR) .....	18



2.1.7 Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CSR) .....	19
2.1.8 Manfaat Corporate Social Responsibility (CSR).....	20
2.1.8 Permasalahan Corporate Social Responsibility (CSR) .....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pikir.....	26
D. Hipotesis .....	28
<b>III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Daerah Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data .....	29
C. Metode Pengumpulan Data .....	30
D. Metode Analisis.....	30
<b>IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi atau Objek Penelitian.....	31
B. Karakteristik Responden.....	41
C. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kota Makassar .....	46
D. Faktor-faktor .....	72
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
--------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 kerangka Pikir .....	33
Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	41



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Fenomena praktik dan pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dapat dijelaskan oleh *stakeholder theory*. Teori *stakeholder* mengatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingan sendiri namun perusahaan harus memberikan manfaat bagi *stakeholder*-nya. Dengan demikian perusahaan semakin menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan juga tergantung dari hubungan perusahaan dengan masyarakat dan lingkungan dimana perusahaan tersebut menjalankan setiap aktivitasnya.

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah tanggung jawab sebuah organisasi terhadap dampak dari keputusan-keputusan dan kegiatan-kegiatannya pada masyarakat dan lingkungan yang diwujudkan dalam bentuk perilaku transparan dan etis yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Tanggung jawab sosial perusahaan itu mencakup isu-isu seperti lingkungan kerja, hubungan dengan masyarakat sekitar, dan perlindungan terhadap lingkungan. Karena CSR umumnya dapat dipahami sebagai upaya perusahaan untuk dapat menyeimbangkan dan menselaraskan antara kebutuhan atau sasaran ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah fenomena yang sedang *trend* di banyak perusahaan, khususnya perusahaan besar. semakin

berkembangnya *Corporate Social Responsibility* (CSR) di dunia bisnis ini, sudah semakin peduli tentang lingkungan sekitarnya, maka dari itu untuk mendapatkan citra yang baik perusahaan menerapkan beberapa program-program yang bisa meningkatkan citra perusahaan salah satunya yaitu perusahaan menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di bidang kesehatan, pendanaan, pembinaan wilayah dan pemberian fasilitas. Perusahaan sangat memperhatikan masalah lingkungan sekitar untuk menjadikan daya tarik investor untuk berinvestasi dan dengan adanya penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Kepedulian perusahaan sebagai bagian dari tanggungjawab sosial perusahaan/CSR terwujud dalam komitmen perusahaan untuk mempertanggungjawabkan dampak-dampak dari kegiatan usaha yang dijalankan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Secara umum *Corporate Social Responsibility* merupakan peningkatan kualitas kehidupan mempunyai adanya kemampuan manusia sebagai individu anggota masyarakat untuk menanggapi keadaan sosial yang ada dan dapat dinikmati, memanfaatkan, serta memelihara lingkungan hidup. Atau dengan kata lain merupakan cara perusahaan mengatur proses usaha untuk memproduksi dampak positif pada komunitas.

Selain itu, langkah ini juga ditempuh untuk mempertahankan karyawan agar tidak pindah ke perusahaan lain dan untuk meningkatkan motivasi karyawan. Dewasa ini program kesejahteraan karyawan terdapat dari

berbagai macam mulai dari yang mendasar seperti asuransi kesehatan, asuransi jiwa dan kecelakaan kerja, perencanaan pensiun.

Sebagai wujud pelaksanaan kesejahteraan karyawan, pemerintah melalui UU No. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sebagai lembaga yang mengatur segala jaminan tenaga kerja bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dari diterbitkan undang-undang tersebut adalah sebagai payung hukum penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia dan mempercepat cakupan kepesertaan dan meningkatkan kualitas dari jaminan sosial sesuai amanat konstitusi.

Berdasarkan jenis-jenis program jaminan sosial karyawan, program jaminan sosial dapat bersifat jangka pendek dan jangka panjang. Seperti halnya yang dimaksud dengan jangka pendek adalah program Jaminan Kecelakaan Kerja sedangkan Jangka Panjang adalah Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun. Pada BPJS Ketenagakerjaan terdapat empat jaminan yaitu, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua. Dan mempunyai empat jenis kepesertaan yaitu Penerima Upah, Bukan Penerima Upah, Jasa Konstruksi dan Pekerja Migran. Masing-masing jaminan tersebut memiliki upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dengan manfaat yang berbeda-beda. Jaminan Kecelakaan Kerja adalah jaminan yang memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah atau menuju tempat kerja atau

sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total atau meninggal dunia. Jaminan Kematian adalah memberikan uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Dan jaminan Hari Tua adalah program penghimpunan dana yang ditujukan sebagai simpanan yang dapat dipergunakan oleh peserta, terutama bila berbagai sebab seperti, cacat total tetap, telah mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia atau berhenti bekerja dikarenakan terkena PHK.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan mengenai Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar dengan mengukur kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan. Oleh karena itu penelitian mengangkat judul “**Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut, bagaimana analisis penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang di ambil oleh penulis yaitu, untuk menganalisis sebelum dan setelah diterapkannya program CSR pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar!

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberi wawasan dan pengalaman tentang penerapan CSR pada BPJS ketenagakerjaan cabang kota makassar dengan teori dan praktik yang ada di perusahaan.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil peneitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk memberi masukan bagi perusahaan dalam menerapkan CSR pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

#### 3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh segenap pihak sebagai referensi ataupun tambahan informasi dan pengetahuan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Karangka Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR)**

Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah fenomena yang sedang *trend* di banyak perusahaan, khususnya perusahaan besar. Semakin berkembangnya *Corporate Social Responsibility* (CSR) di dunia bisnis ini, maka dari itu untuk mendapatkan citra yang baik perusahaan menerapkan beberapa program-program yang bisa meningkatkan citra perusahaan salah satunya yaitu perusahaan menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di bidang kesehatan, pendanaan, pembinaan wilayah dan pemberian fasilitas. Perusahaan sangat memperhatikan masalah lingkungan sekitar untuk menjadikan daya tarik investor untuk berinvestasi dan dengan adanya penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini di BPJS Ketenagakerjaan dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Kepedulian perusahaan sebagai bagian dari tanggungjawab sosial perusahaan/CSR terwujud dalam komitmen perusahaan untuk mempertanggungjawabkan dampak-dampak dari kegiatan usaha yang dijalankan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Penerapan CSR oleh perusahaan akan berdampak pada peningkatan citra dan reputasi baik perusahaan yang memengaruhi peningkatan kinerja dan produktivitas. Selain itu, return saham akan semakin meningkat yang berdampak pada peningkatan kemampuan perusahaan baik untuk kinerja

jangka pendek dan jangka panjang. CSR juga dimanfaatkan sebagai alat manajemen risiko yang berperan sebagai insurance-like untuk menjaga kinerja perusahaan ketika menghadapi krisis finansial, sosial maupun lingkungan.

Pengaruh corporate social responsibility (CSR) terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan risiko sebagai variabel mediasi didasari oleh teori agensi (agency theory), teori stakeholder (stakeholder theory) dan teori legitimasi. “Pihak-pihak yang percaya terhadap teori agensi berpendapat bahwa manajer sebagai agen tidak boleh bertindak atas nama investor (principal), karena akan menciptakan konflik kepentingan atastindakan manajemen laba (Agustina et al., 2015)”. “Berdasarkan Oeyono et al. (2011), keberlangsungan hidup perusahaan bergantung pada dukungan pemangku kepentingan yang seharusnya dicari”.

“Praktik-praktik pemangku kepentingan... kinerja yang lebih menguntungkan, ketika para manajer mengambil kesempatan untuk mengembangkan semacam diferensiasi dengan penggunaan CSR (Chtourou and Triki, 2017)”. “Selain itu, ketika suatu perusahaan memenuhi batasan dan norma-norma di masyarakat, maka suatu organisasi akan dilegitimasi yang berdampak pada penguatan reputasi perusahaan dan keuntungan yang kompetitif (Usman dan Amran, 2015)”.

Selain perusahaan harus bertanggung jawab sosial terhadap masyarakat, *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh perusahaan juga sudah mencakup aspek-aspek karyawan. CSR harus juga menyoroti aspek

karyawan, mengingat sumber daya manusia merupakan salah satu yang terpenting dalam pengembangan suatu perusahaan dalam hal ini yakni karyawan. Berdasarkan latar belakang diatas, dipandang penting untuk menginvestigasi lebih jauh motivasi pelaksanaan CSR, praktik-praktik CSR, dan dampak penerapan CSR pada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

### **2.1.2 Pengertian Corporate Social Responsibility(CSR)**

Pengertian tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR dalam kebijakan di Indonesia pun ternyata belum mempunyai defenisi yang sama. Pengertian tanggung jawab perusahaan pada penjelasan pasal 15 huruf b Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal (UUPM) disebutkan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan adalah tanggung jawab yang melekat pada setiap perusahaan penanaman modal untuk menciptakan hubungan yang serasi, seimbang dan sesuai dnegan lingkungan, nilai, norma dan budaya masyarakat setempat.

Sedangkan pengertian tanggung jawab sosial dalam pasal 1angka 3 Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Persroan Terbatas (PT) menegaskan bahwa tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen perusahaan perseroan mempunyai tujuan untuk berperan ikut serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

*Corporate Social Responsibility* atau biasa dikenal dengan CSR merupakan suatu konsep yang di mana menjelaskan mengenai tanggung jawab perusahaan pada komunitas baik itu pada masyarakat maupun tenaga kerjanya. Salah satu konsep yang menjelaskan tentang *Corporate Social Responsibility* yaitu suatu komitmen kegiatan untuk bertindak secara etis, perusahaan yang baik melakukan sebuah kegiatan secara legal dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi bersanaab dengan peningkatan kualitas hidup dari komunitas lokal atau luas dan karyawan beserta keluarganya.

“Menurut lingkaran studi CSR Indonesia, CSR merupakan upaya sungguh ± sungguh dari entitas bisnis untuk ... memaksimalkan operasinya terhadap seluruh pemangku kepentingan dalam ranah ekonomi, sosial, dan lingkungan agar mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (Puspanigrum, 2014: 18)”. Dengan adanya keselarasan antara keuntungan yang diperoleh perusahaan dengan pemberian kontribusi secara langsung kepada masyarakat dan lingkungannya merupakan mekanisme check & balances antara pihak perusahaan dengan pihak masyarakat. Dengan kata lain, CSR juga dipandang sebagai tolak ukur untuk reputasi suatu perusahaan. Seberapa jauh suatu CSR perusahaan akan berpengaruh pada reputasi perusahaan itu.

Secara umum *Corporate Social Responsibility* adalah peningkatan kualitas kehidupan mempunyai adanya kemampuan manusia sebagai individu anggota masyarakat untuk menanggapi keadaan sosial yang adadan dapat dinikmati, memanfaatkan, serta memelihara lingkungan hidup. Atau dengan

kata lain merupakan cara perusahaan mengatur proses usaha untuk memproduksi dampak positif pada komunitas. “Secara sosial CSR meliputi tanggung jawab di bidang ekonomi dalam upaya menciptakan standar hidup lebih baik dengan tetap memelihara profitabilitas perusahaan (Ermawati, 2014:2)”.

Corporate Social Responsibility (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yaitu komitmen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar untuk dapat berperan serta secara aktif dalam meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagian sumber daya perusahaan melalui berbagai aktivitas.

“Terdapat berbagai definisi CSR dari berbagai ahli, lembaga-lembaga internasional, serta berbagai pengertian yang terdapat dalam buku-buku mengenai CSR adalah sebagai berikut dalam Sirait (2018,25)”:

1. *European Union* mendefinisikan CSR adalah sebuah konsep dengan nama perusahaan mengintegrasikan perhatian terhadap sosial dan lingkungan dalam operasi bisnis mereka dan dalam interaksinya dengan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) berdasarkan prinsip kesukarelaan.
2. Mallen Baker mengartikan CSR sebagai suatu hal bagaimana perusahaan-perusahaan tersebut melakukan pengelolaan terhadap proses ekonominya dalam rangka menghasilkan suatu dampak positif secara menyeluruh bagi masyarakat.

3. *The world Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* yang merumuskan CSR sebagai “ *The continuing commitment by business to behave ethically And contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large to improve their quality of life*”.
4. *World bank* (Bank Dunia) mengemukakan definisi tanggung jawab sosial perusahaan sebagai suatu persetujuan atau komitmen perusahaan agar bermanfaat bagi pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, bekerja dengan para perwakilan dan perwakilan mereka, masyarakat setempat dan masyarakat dalam ukuran lebih luas, untuk meningkatkan kualitas hidup, dengan demikian eksistensi perusahaan tersebut akan baik bagi perusahaan itu sendiri dan baik pula bagi pembangunan.
5. Michael Hopkins mendefinisikan CSR adalah berkaitan dengan perlakuan perusahaan terhadap stakeholders baik yang berada di dalam maupun diluar perusahaan, termasuk lingkungan secara etis atau secara bertanggung jawab dengan memperlakukan stakeholders dengan cara yang bisa diterimanya.

“Di bawah ini diberikan beberapa defenisi CSR yang dikutip dari buku *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR* karangan Yusuf Wibisono dan Buku *Corporate Social Responsibility* dari A.B. Susanto”:

- a. *The World Bussiness Council for Sustainable Development* mendefenisikan CSR sebagai “komitmen bisnis untuk secara terus

- menerus berperilaku etis dan berkontribusi dalam pembangunan ekonomi serta meningkatkan kualitas hidup karyawan dan keluarganya, masyarakat lokal, serta masyarakat luas pada umumnya”.
- b. A. B. Susanto mendefinisikan CSR sebagai tanggung jawab perusahaan baik ke dalam maupun ke luar perusahaan. Tanggung jawab ke dalam diarahkan kepada pemegang saham dan karyawan dalam wujud profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.
  - c. Elkington mengemukakan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan mencakup tiga dimensi, yang lebih populer dengan singkatan 3P yaitu: mencapai keuntungan (profit) bagi perusahaan, memberdayakan masyarakat (people), dan memelihara kelestarian alam (planet).

Dari semua defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan suatu konsep bahwa organisasi, khususnya perusahaan memiliki berbagai bentuk tanggung jawab terhadap seluruh pemangku kepentingan diantaranya adalah konsumen, karyawan, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

### **2.1.3 Teori Pelaksanaan Corporate Social Responsibility(CSR)**

“Menurut Andreas Lako CSR merupakan kewajiban asasi perusahaan yang tidak boleh dihindari. Dasar argumentasinya adalah bahwa perusahaan harus bertanggung jawab atas semua konsekuensi yang ditimbulkan baik

sengaja maupun tidak sengaja kepada para pemangku kepentingan (stakeholder)”:

1. Teori Legitimasi (Legitimacy Theory)

Legitimasi merupakan keadaan psikologis keberpihakan orang dan kelompok orang yang sangat peka terhadap gejala lingkungan sekitarnya baik fisik maupun nonfisik dengan karakternya yang berdekatan dengan ruang dan waktu.

2. Teori Stakeholder (Stakeholder Theory)

Stakeholder merupakan semua pihak baik internal maupun eksternal yang memiliki hubungan baik bersifat mempengaruhi maupun dipengaruhi, bersifat langsung maupun tidak langsung oleh perusahaan. Dengan demikian, stakeholder merupakan pihak internal maupun eksternal, seperti; pemerintah, perusahaan pesaing, masyarakat sekitar, dan lain sebagainya. Teori *Stakeholder* merupakan kumpulan kebijakan dan praktik yang berhubungan dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat dan lingkungan, serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan.

Teori stakeholder menyatakan bahwa perusahaan tidak hanya melakukan kegiatan operasionalnya untuk kepentingan sendiri, namun disisi lain harus memperhatikan stakeholdernya yaitu investor, konsumen, pegawai, komunitas lokal, pemerintah, dan pihak lainnya. “Menurut (Luthfi, 2013) tujuan dari *stakeholder* adalah untuk



membantu manajemen perusahaan agar mampu meningkatkan nilai-nilai dari segala aktivitas yang dilakukan dan meminimalisir kerugian yang terjadi”.

### 3. Teori Kontrak Sosial (social contract theory)

Kontrak sosial muncul adanya interelasi dalam kehidupan sosial masyarakat, agar terjadinya keselarasan, keserasian, dan keseimbangan termasuk terhadap lingkungan.

#### **2.1.4 Sejarah Corporate Social Responsibility (CSR)**

Konsep CSR dimunculkan pertama kali tahun 1953, yaitu dengan diterbitkannya buku yang berjudul *Social Responsibilities of Businessman* karya Howard Bowen yang kemudian dikenal dengan “Bapak CSR”. Gema CSR makin bertiup kencang di tahun 1960-an ketika persoalan kemiskinan dan keterbelakangan makin mendapat perhatian dari berbagai kalangan. Tahun 1987, The World Commission on Environment and Development (WCED) dalam *Brundtland Report* mengembangkan tiga komponen penting sustainable development, yakni economic growth, environmental protection, dan social equity. Tahun 1992, KTT Bumi di Rio De Janeiro menegaskan konsep pembangunan berkelanjutan (sustainable development) yang didasarkan pada perlindungan lingkungan hidup serta pembangunan ekonomi dan sosial sebagai sesuatu yang mesti dilakukan semua pihak, termasuk perusahaan. Tahun 1998, konsep CSR semakin populer terutama setelah kehadiran buku *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century Business* (1998) karya John Elkington. Dia mengemas CSR dalam

tiga fokus atau 3P, yang merupakan singkatan dari profit, planet, dan people. Perusahaan yang baik tidak hanya memburu keuntungan ekonomi belaka (profit), melainkan memiliki kepedulian pada kelestarian lingkungan (planet) dan kesejahteraan masyarakat (people). Pada tahun 2002, World Summit Sustainable Development di Johannesburg memunculkan konsep Social Responsibility yang menggiringi dua konsep sebelumnya, yaitu economic and environment sustainability. Tahun 2010, diberlakukan ISO 26000 yang merupakan suatu standar operasi dan norma pelaksanaan tanggung jawab sosial dari organisasi-organisasi, termasuk perusahaan yang terhimpun dalam Guidance on Social Responsibility.

Di Indonesia, istilah CSR semakin populer digunakan sejak tahun 1990-an. Beberapa perusahaan sebenarnya telah lama melakukan CSA (Corporate Social Activity) atau Aktivitas Sosial Perusahaan. Walaupun tidak menamainya sebagai CSR, secara faktual aksinya mendekati konsep CSR yang merepresentasikan bentuk “peran serta” dan “kepedulian” perusahaan terhadap aspek sosial dan lingkungan. Melalui konsep investasi sosial perusahaan “seat belt”, sejak tahun 2003 Departemen Sosial tercatat sebagai lembaga pemerintah yang aktif dalam mengembangkan konsep CSR dan melakukan advokasi kepada berbagai perusahaan nasional. Secara garis besar, perkembangan CSR dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

1953 Ditebitkannya “Social Responsibilities of Businessman” karya Howard Bowen yang kemudian dikenal dengan Bapak CSR. 1987 The World Commission on Environment and Development (WCED) dalam

Bruntland Report, mengembangkan tiga komponen penting sustainable development, yakni economic growth, environmental protection, dan social equity. 1992 KTT Bumi di Rio De Janeiro menegaskan konsep pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development) yang didasarkan pada perlindungan lingkungan hidup, pembangunan ekonomi dan sosial sebagai sesuatu yang mesti dilakukan semua pihak, termasuk perusahaan. 1998 Konsep CSR semakin populer terutama setelah kehadiran buku *Cannibals With forks: The Triple Bottom Line in 21 Century Business* (1998), karya John Elkington. Dia mengemas CSR dalam tiga fokus: 3P, singkatan dari profit, planet, dan people. 2002 World Summit Sustainable Development di Johannesburg memunculkan konsep Social Responsibility yang mengiringi dua konsep sebelumnya yaitu economic dan environment sustainability. 2010 Diberlakukan ISO 26000 suatu standar operasi dan norma pelaksanaan tanggung sosial dari organisasi-organisasi, termasuk perusahaan yang terhimpun dalam *Guidance on Social Responsibility*.

### **2.1.5 Faktor-faktor Corporate Social Responsibility (CSR)**

Program Corporate Social Responsibility merupakan kegiatan yang penting dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam bidang apapun salah satunya di bidang jasa. Karena, menurut masyarakat perusahaan merupakan pemicu kerusakan lingkungan. Hal ini dapat dirasakan dengan adanya limbah perusahaan, suasana atau kebisingan perusahaan, kondisi dan situasi perusahaan saat beroperasi, serta polusi perusahaan yang dapat menyebabkan masyarakat merasa terganggu. Jika masyarakat menganggap perusahaan tidak

memperhatikan aspek sosial dan lingkungan serta tidak merasakan kontribusi secara langsung serta masyarakat merasakan dampak negatif, maka kondisi tersebut menimbulkan rasa tidak percaya bagi masyarakat dan dapat merusak citra perusahaan. Perusahaan diharapkan dapat melakukan kontribusi secara langsung baik melalui ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

Ada beberapa faktor pendorong sebuah perusahaan menjalankan program CSR atau yang sering disebut dengan tanggung jawab sosial yang secara garis besar yaitu, faktor internal, faktor eksternal, dan faktor pemerintah.

1. Faktor Internal

Perusahaan menyadari berada pada kelompok sosial yang bersama-sama menjalin interaksi demi keberlangsungan roda perusahaan. Demi menjaga nama baik perusahaan, maka perusahaan menjaga nama baik dengan turut serta dalam kegiatan sosial yang akan memberikan dampak yang positif demi kelancaran operasional perusahaan. Bukan hanya lingkungan masyarakat sekitar tetapi juga lingkungan kerja bagi karyawan yang turut dijaga dengan menjaga disiplin, keamanan dan keselamatan kerja.

2. Faktor Eksternal

Perusahaan menjalin hubungan dengan masyarakat yang berdomilisi dekat dengan lokasi perusahaan maupun yang jauh dari lokasi perusahaan. Hal ini diwujudkan dengan bentuk partisipasi dalam pengelolaan dan melestarikan lingkungan hidup juga dalam bentuk

partisipasi perusahaan dalam mendorong pendapatan masyarakat dalam bentuk ekonomi kerakyatan.

### 3. Faktor Pemerintah

Munculnya UU Perseroan Terbatas serta Keputusan Menteri Negara yang mengatur mengenai tanggung jawab sosial maka pemerintah turut berperan dalam menjaga dan memelihara/ melestarikan lingkungan dalam pengelolaan limbah yang baik dan ramah lingkungan. Pemerintah juga menganjurkan kepada perusahaan untuk berperan mendukung program-program pemerintah dalam hal pengentasan kemiskinan dan kelayakan hidup.

#### **2.1.6 Prinsip-prinsip Corporate Social Responsibility (CSR)**

Ranah tanggung jawab sosial (*social responsibility*) mengandung dimensi yang sangat luas dan kompleks. Di samping itu, tanggung jawab sosial (*social responsibility*) juga mengandung interpretasi yang sangat berbeda, terutama dikaitkan dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*). Crowther David mengurai prinsip-prinsip tanggung jawab sosial (*social responsibility*) menjadi tiga yaitu:

1. *Sustainability*, adalah berkaitan dengan bagaimana perusahaan melakukan aktivitas (*action*) tetap memperhitungkan keberlanjutan sumber daya di masa depan. Keberlanjutan juga memberikan arahan bagaimana penggunaan sumber daya sekarang tetap memperhatikan dan memperhitungkan kemampuan generasi masa depan.

2. *Accountability*, adalah upaya perusahaan terbuka dan tanggung jawab atas aktivitas yang telah dilakukan. Akuntabilitas di butuhkan, ketika aktivitas perusahaan mempengaruhi dan dipengaruhi lingkungan eksternal. Akuntabilitas dapat dijadikan sebagai media perusahaan membangun image dan network terhadap para pemangku kepentingan.
3. *Transparency*, adalah prinsip penting bagi pihak eksternal transparansi bersinggungan dengan pelaporan aktivitas perusahaan berikut dampak terhadap pihak eksternal. Transparansi merupakan satu hal yang amat penting bagi pihak eksternal, berperan untuk mengurangi asimetri informasi, kesalahpahaman, khususnya informasi dan pertanggung jawaban berbagai dampak dari lingkungan

### **2.1.7 Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CSR)**

Nugroho yang dikemukakan oleh Iryanie mengungkapkan banyak sekali manfaat yang akan diterima dari pelaksanaan *Corporate Social Responsibilities (CSR)*, baik bagi perusahaan, masyarakat (termasuk buruh pekerjanya), lingkungan ataupun negara:

1. Bagi perusahaan ada empat manfaat yang diperoleh bagi perusahaan dengan mengimplementasikan *CSR Pertama*, keberadaan perusahaan dapat tumbuh dan berkelanjutan dan perusahaan mendapatkan citra (*image*) yang positif dari masyarakat luas. *Kedia*, perusahaan lebih mudah mendapatkan akses terhadap modal

- (*capital*). *Ketiga*, perusahaan dapat mempertahankan sumber daya manusia (*human resources*) yang berkualitas. *Keempat*, perusahaan dapat meningkatkan pengambilan keputusan pada hal-hal yang kritis dan mempermudah pengelolaan manajemen risiko.
2. *Bagi Masyarakat*, praktik CSR yang baik akan meningkatkan nilai tambah, adanya perusahaan disuatu daerah karena akan menyerap tenaga kerja dan meningkatkan kualitas sosial di daerah tersebut.
  3. *Bagi Lingkungan*, praktik CSR akan mencegah eksploitasi yang berlebihan atas sumber daya alam, menjaga kualitas lingkungan dengan menekan tingkat polusi dan justru perusahaan terlibat mempengaruhi lingkungan.
  4. *Bagi Negara*, praktik CSR yang baik akan mencegah apa yang disebut “*corporate misconduct*” atau malpraktik bisnis seperti penyuapan pada aparat negara atau aparat hukum yang memicu tingginya korupsi. Selain itu, negara akan menikmati pendapatan dari pajak yang wajar yang tidak digelapkan oleh perusahaan.

#### **2.1.8 Manfaat Corporate Social Responsibility (CSR)**

Pada dasarnya dengan menerapkan CSR ada banyak manfaat yang akan diterima. Ini sebagaimana dikatakan oleh Suhandari M. P. Bahwa manfaat CSR bagi perusahaan antara lain:

1. Mempertahankan dan mendongkrak reputasi serta citra perusahaan mereka
2. Mereduksi risiko bisnis perusahaan

3. Melebarkan akses sumber daya bagi operasional usaha
4. Membuka peluang pasar yang lebih luas
5. Mereduksi biaya, misalnya terkait dampak pembuangan limbah
6. Memperbaiki hubungan dengan *stakeholder*
7. Meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan
8. Peluang mendapatkan penghargaan

### **2.1.9 Permasalahan Corporate Social Responsibility (CSR)**

Ada beberapa permasalahan umum yang terjadi yang menyebabkan program CSR tidak dapat dilaksanakan selama ini dengan baik, yaitu:

1. Masih kurangnya pemahaman pihak korporasi dalam melihat keuntungan penerapan CSR bagi pihak perusahaan.
2. Masih banyak perusahaan tidak mau menjalankan program-program CSR karena melihat hal tersebut hanya sebagai pengeluaran biaya.
3. Tekanan dari pihak pemerintah untuk menerapkan CSR belum begitu kuat. Dan itu termasuk masih lemahnya tekanan dari pihak Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Dan ini terbukti dengan tidak adanya sanksi kuat bagi perusahaan yang melanggar ketentuan CR tersebut.

#### **a. Pro dan Kontra Tanggung Jawab Sosial atau CSR**

Pemilik bisnis, manajer, pelanggan, dan para pejabat pemerintah telah memperdebatkan pro dan kontra dari model ekonomi dan model sosial ekonomi selama bertahun-tahun. Masing-masing pihak



tampaknya memiliki 4 argumen utama untuk memperkuat pandangannya :

1) Argumen Mendukung Peningkatan Tanggung Jawab Sosial

Pendukung model sosial ekonomi menjelaskan bahwa bisnis harus melakukan lebih dari sekedar mencari keuntungan.

argumen sebagai berikut:

- a) Oleh karena bisnis merupakan bagian dari masyarakat, bisnis tidak bisa mengabaikan isu-isu sosial.
- b) Perusahaan adalah bagian dari lingkungan sosial masyarakat, oleh karena itu sudah semestinya ikut berpartisipasi dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi di masyarakat.
- c) Bisnis memiliki sumber daya teknis, keuangan, dan manajerial yang diperlukan untuk menangani isu-isu sosial yang kompleks saat ini.
- d) Dengan membantu menyelesaikan masalah sosial, bisnis dapat menciptakan lingkungan yang lebih stabil untuk keuntungan jangka panjang.
- e) Keputusan bertanggung jawab secara sosial yang dibuat oleh perusahaan dapat mencegah meningkatnya intervensi pemerintah, yang akan memaksa perusahaan untuk melakukan apa yang gagal mereka lakukan secara sukarela.

Argumen ini didasarkan pada asumsi bahwa bisnis memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada pemegang saham tetapi juga untuk pelanggan, karyawan, pemasok, dan masyarakat umum.

## 2) Argumen Menentang Peningkatan Tanggung Jawab Sosial

Para penentang berpendapat bahwa bisnis harus melakukan apa yang terbaik, yaitu mendapatkan laba dengan memproduksi dan memasarkan produk yang diinginkan orang. Argumen sebagai berikut:

- a) Manajer bisnis bertanggung jawab terutama kepada pemegang saham, sehingga manajemen harus fokus pada pengembalian investasi milik.
- b) Waktu perusahaan, uang, dan bakat harus digunakan untuk memaksimalkan laba, bukan untuk memecahkan masalah masyarakat tersebut.
- c) Masalah-masalah sosial mempengaruhi masyarakat secara umum, sehingga tidak boleh diharapkan untuk memecahkan masalah ini.
- d) Tujuan perusahaan bukan untuk motif sosial, akan tetapi untuk memperoleh profit dan mencapai tujuan yang diharapkan oleh para pemilik perusahaan.

Argumen ini jelas didasarkan pada asumsi untuk mendapatkan laba dan bahwa pemerintah atau lembaga-lembaga sosial harus berurusan masalah-masalah sosial. Saat ini beberapa perusahaan

baik yang murni ekonomi dan murni sosial ekonomi yang besar telah memilih beberapa jalan tengah antara dua pilihan ekstrem. Namun, masyarakat pada umumnya tampaknya ingin dan bahkan mengharapkan beberapa tingkatan sosial ekonomi.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai salah satu acuan penelitian sebagai peneliti dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan (ulfa rahayu, 2018). Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis, menganalisis dan membandingkan peneliti yang sedang dikerjakan oleh penulis dengan penelitian yang telah dikerjakan sebelumnya. Berikut peneliti uraikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

**Tabel 2.1**  
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Dan Tahun	Judul	Metode Analisis Data	Penelitian
1.	Nurul Haplah 2019	Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan	Deskriptif Kualitatif	Aktivitas CSR Perusahaan Memberikan Dampak Bagi Perusahaan, Presepsi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Bahwa Penerapan CSR Yang Baik Akan Memberikan Keuntungan Jangka Panjang Dan Memberikan Dampak Coporate Image Yang Bagus Dimata

				Masyarakat.
2.	Tiara Rani Santoso1 2022	Analisis <i>Corporate Social Responsibility</i> Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19	Deskriptif Kualitatif	Hasil Pengujian Uji <i>Paired T-Test</i> Menunjukkan Bahwa Pengungkapan CSR Perusahaan Dengan Indeks GRI Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Tidak Mengalami Perbedaan Yang Signifikan.
3.	Feri Irawan, Dkk 2020	Analisis Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Dalam Perspektif <i>Sharia Enterprise Theory</i>	Deskriptif Kualitatif	<i>Corporate Social Responsibility</i> Merupakan Gagasan Yang Menjadikan Perusahaan Tidak Lagi Di Hadapkan Pada Tanggung Jawab Yang Berpijak Pada Nilai Perusahaan Tetapi Pada Tanggung Jawab Sosial Yang Harus Berpijak Pada <i>Triple Bottom Line</i> Yang Harus Memperhatikan Masalah Sosial Dan Lingkungan.
4.	Destiana Safitri, Dkk 2018	Analisa <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) pada PT Unilever Indonesia pada Bisnis Internasional di Indonesia	Deskriptif Kualitatif	Dengan adanya CSR, perusahaan dapat menggunakannya sebagai strategi untuk meningkatkan citra perusahaan yang berdampak pada eksistensi perusahaan.
5.	Khalda Amalia 2023	Analisis Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Dalam Menunjang Kinerja Keuangan Dan Non Kinerja Keuangan Perusahaan	Deskriptif Kualitatif	<i>Corporate Social Responsibility</i> Saat Ini Telah Mengungkapkan Bahwa Perusahaan Tidak Lagi Dihadapkan Pada Tanggung Jawab Yang Berpijak Pada <i>Single Bottom Line</i>

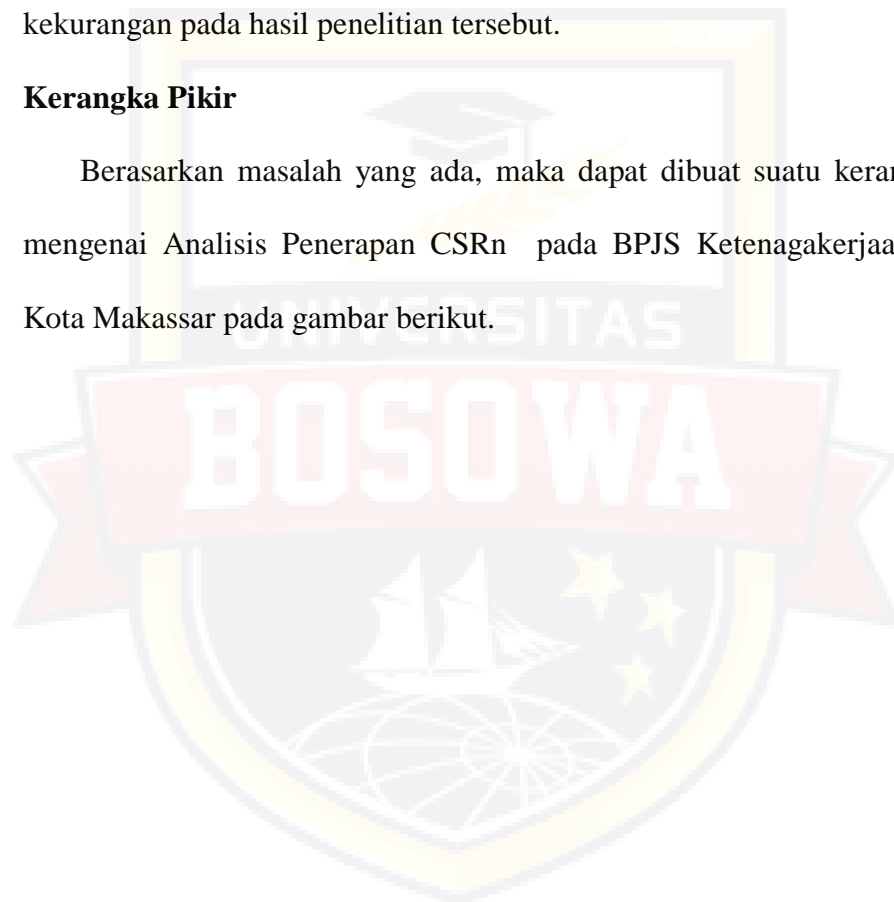
Berdasarkan fenomena dan adanya ketidak-konsistenan dari peneliti-peneliti terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul penelitian yaitu “ Analisis Penerapan *Corporate*

Social Responsibility (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar 2019-2023”.

Adapun perbedaan dan persamaan dalam penelitian digunakan untuk melihat apa saja perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan apa saja kelebihan dan kekurangan pada hasil penelitian tersebut.

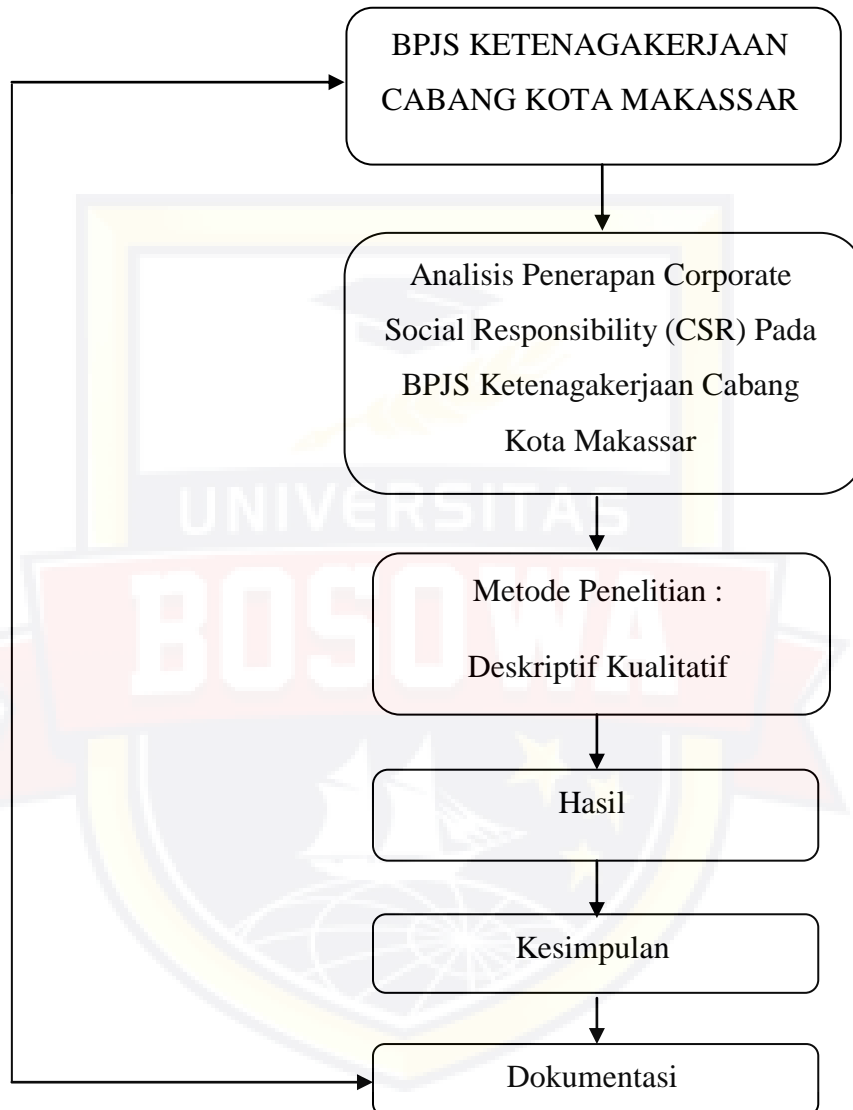
### **C. Kerangka Pikir**

Berasarkan masalah yang ada, maka dapat dibuat suatu kerangka pikir mengenai Analisis Penerapan CSRn pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar pada gambar berikut.



**Gambar 2.2**

Kerangka Pikir



#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara, dalam pelaporan penyajian tertera dalam CSR tpi mesti di uji lagi dengan secara empiris. Berdasarkan Latar Belakang, Rumusan Masalah, dan Kerangka Teori yang ada, adapu hipotesis yang diajukan berkaitan dengan masalah pokok yang akan diteliti adalah “Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar”.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Daerah Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar, yang berlokasi di Jl.Urip Sumoharjo Km.4,5. Kota Makassar, 90231 Indonesia. Oleh karena itu BPJS Ketenagakerjaan dianggap layak untuk dijadikan objek penelitian.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data ini adalah penelitian kualitatif dimana penulis menganalisis perlakuan akuntansi terhadap pelaporan pertanggung jawaban sosial di salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS ketenagakerjaan). Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan focus penelitian, dimana penulis mengharapkan untuk dapat memperoleh gambaran yang jelas dan mendalam tentang Penerapan Corporate Social Responsibilities (CSR) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

##### **3.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder di dapatkan melalui studi pustaka yang relevan dengan tujuan penelitian dan laporan tahunan untuk tahun 2019 sampai dengan 2021 yang dibuat oleh perusahaan.



### **C. Metode Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Kegiatan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan di lokasi secara langsung maupun di tempat lain.

### **D. Metode Analisis**

Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif yang artinya mendeskripsikan temuan dari data-data yang diperoleh dan akan dianalisis tentang Analisis Penerapan CSR (*Corporate Social Responsibility*) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

Kemudian peneliti akan melakukan data yang telah di peroleh akan di olah, selanjutnya data yang telah diolah akan di analisis agar dapat memberikan alternatif pemecahan permasalahan bagi perusahaan dan pada akhirnya akan di tarik kesimpulan dari pembahasan yang ada.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi atau Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan**

Badan Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh

suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program.

asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Melalui PP No.36/1995 ditetapkan PT Jamsostek sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan".

Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Hari Tua (JHT)

bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

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

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia. terpercaya,bersahabat dan unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

**b. Misi**

Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:

- a. Tenaga Kerja : Memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga
- b. Pengusaha : Menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas
- c. Negara : Berperan serta dalam pembangunan

**3. Program jaminan hari tua (JHT)****a. Peserta jaminan hari tua (JHT)**

- 1) Penerima upah selain penyelenggara negara:
  - a) Semua pekerja baik yang bekerjapada perusahaan dan perseorangan.
  - b) Orang asing yang bekerja di Indonesia lebih dari 6 bulan.
- 2) Bukan penerima upah
  - a) Pemberi kerja.
  - b) Pekerja di luar hubungan kerja/mandiri.
  - c) Pekerja bukan penerima upah selain poin 2.

**b. Cara pendaftaran**

- 1) Bagi penerima upah

Didaftarkan melalui perusahaan, Jika perusahaan lalai, pekerja dapat mendaftarkan dirinya sendiri dengan melampirkan Perjanjian kerja atau bukti lain sebagai pekerja, KTP, dan KK.

2) Bukan penerima upah

Dapat mendaftarkan dirinya kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai penahapan baik sendiri-sendiri maupun melalui wadah. dengan melampirkan fotocopy KTP, KK, dan mengisi formulir F1 BPU untuk pendaftaran wadah/kelompok/mitra baru.

**c. Iuran dan pembayaran**

1) Penerima upah

Membayar 5,7% dari upah : 2% pekerja dan 3,7% pemberi kerja. Adapun denda 2% untuk tiap bulan keterlambatan dari iuran yang dibayarkan.

2) Bukan penerima upah

Didasarkan pada nominal tertentu yang ditetapkan dalam daftar sesuai lampiran I PP, dan daftar iuran dipilih oleh peserta sesuai penghasilan peserta masing-masing.

**d. Peserta Yang Dapat Mencairkan Dana JHT**

Sesuai peraturan Menteri Ketenagakerjaan, ada 3 macam Peserta yang dapat melakukan pencairan atas dana hari tuanya yang ada di BPJS Ketenagakerjaan yaitu :

1) Peserta yang mencapai usia pensiun

Selain peserta yang memang mencapai usia pensiun kerja yaitu 56 tahun yang juga termasuk dalam kategori pekerja pensiun ini adalah:

- a) Pekerja yang berhenti bekerja disebabkan mengundurkan diri.
  - b) Pekerjaan yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK).
  - c) Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
- 2) Peserta mengalami cacat total tetap
- Yaitu pekerja yang mengalami cacat total akibat kecelakaan baik pada saat melakukan pekerjaannya atau tidak yang menyebabkan pekerja tersebut tidak dapat lagi melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pekerja.
- 3) Peserta meninggal dunia
- Yaitu Pekerja yang meninggal dunia baik karena kecelakaan ataupun sakit.

**e. Tempat Mencairkan Dana JHT**

Tempat mencairkan dana JHT sendiri dapat dilakukan oleh peserta atau tenaga kerja di seluruh kantor BPJS Ketenagakerjaan yang ada di seluruh Indonesia. Hal ini dikarenakan sistem di BPJS Ketenagakerjaan yang sudah online antar kantor cabang sehingga memudahkan dalam proses pencairannya. Pencairan Dana JHT ini relatif mudah bila dokumen persyaratan pencairan sudah lengkap. Dana JHT sendiri akan cair dalam waktu 1 hari kerja setelah dokumen selesai diverifikasi dan dianggap sah.

**f. Cara Mencairkan Dana JHT Secara Online atau E-Klaim**

Untuk Anda yang mempunyai waktu terbatas dan tidak mau antri menunggu maka saat ini BPJS Ketenagakerjaan sudah mempunyai sistem pencairan BPJS Ketenagakerjaan secara online atau disebut E-Klaim. Untuk menggunakan fasilitas ini anda bisa langsung ke website E-Klaim BPJS Ketenagakerjaan disini. Pada fasilitas E-Klaim JHT ini peserta cukup mendaftarkan dirinya pada website tersebut dan kemudian memasukan dokumen persyaratan yang dibutuhkan lewat fasilitas e- Klaim. Namun setelah itu peserta tetap datang ke kantor BPJS pada waktu yang telah ditentukan dengan membawa dokumen asli untuk dilakukan verifikasi. Untuk waktu pencairan lewat fasilitas E-Klaim ini memang lebih lama yaitu 5 hari kerja untuk pembayaran secara tunai dan 7 hari kerja untuk pembayaran transfer bank. Namun memang peserta lebih diuntungkan dalam hal tidak perlu antri. Karena biasanya dalam satu hari bisa ratusan orang yang antri mencairkan dananya di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

**g. Persyaratan Pencairan Dana JHT**

Untuk persyaratan dokumen pencairan dana JHT sendiri adalah sebagai berikut :

**1) Untuk Peserta Yang Mengundurkan Diri**

Dana JHT dibayarkan setelah melewati masa tunggu 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan diterbitkan dengan memenuhi persyaratan :



- a) Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan ASLI.
- b) Surat keterangan Pengunduran diri dari perusahaan tempat peserta bekerja.
- c) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku.

2) Untuk Peserta Yang Telah Mencapai Usia Pensiun

Dana BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan segera setelah peserta memasuki usia pensiun dengan memenuhi persyaratan :

- a) Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan ASLI.
- b) Surat keterangan berhenti bekerja karena usia pensiun dari perusahaan.
- c) fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku.

3) Untuk Peserta Yang Terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

Dana BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan setelah melewati masa tunggu 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal pemutusan hubungan kerja dengan memenuhi persyaratan :

- a) Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan ASLI.
- b) Bukti persetujuan bersama yang telah didaftarkan di pengadilan hubungan industrial atau penetapan pengadilan hubungan industrial.
- c) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku.

4) Untuk Peserta Yang Meninggalkan Indonesia Untuk Selamanya (Umumnya pekerja Asing atau Warga Negara Indonesia yang akan menetap di luar negeri) Dana BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan secara tunai dan sekaligus dengan memenuhi persyaratan :

- a) Surat Pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia
- b) Fotocopy Passport.
- c) Fotocopy Visa bagi tenaga kerja Warga Negara Indonesia.

5) Untuk Peserta Yang Mengalami Cacat Total Tetap

Dana BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan sebelum mencapai usia pensiun diperhitungkan mulai tanggal 1 bulan berikutnya setelah peserta ditetapkan mengalami cacat total tetap dengan memenuhi persyaratan :

- a) Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan ASLI
- b) Surat Keterangan Dokter

6) Untuk Peserta Yang Meninggal Dunia

Dana BPJS Ketenagakerjaan dibayarkan kepada ahli waris yaitu Jandanya, Dudanya atau Anak dengan memenuhi persyaratan:

- a) Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan ASLI.
- b) Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Kepolisian/Kelurahan.
- c) Surat Keterangan ahli waris dari instansi yang berwenang.
- d) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu

Keluarga (KK) yang masih berlaku.

- e) Dalam hal tidak ada ahli waris maka akan dibayarkan kepada Balai Harta Peninggalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### **h. Logo BPJS Ketenagakerjaan**

Logo merupakan salah satu tanda bagi perusahaan untuk dikenal oleh publiknya. Logo BPJS Ketenagakerjaan menggunakan empat warna berbeda yaitu, hijau, putih, kuning, dan biru. Penggunaan warna yang lebih beragam ini bukan sekedar agar logo baru tersebut terlihat lebih menarik, namun dibalik warna-warna tersebut mengandung nilai dan makna filosofis tertentu.



Gambar 2 . Logo BPJS Ketenagakerjaan

#### **HIJAU**

- a. Warna hijau melambangkan kesejahteraan .
- b. Warna hijau diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan, dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.

#### **PUTIH**

- a. Warna putih melambangkan integritas.
- b. Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian,

kebersihan, dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.

#### KUNING

- a. Warna kuning melambangkan optimisme.
- b. Warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan optimisme, pencerahan, dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang baik.

#### BIRU

- a. Warna biru melambangkan keberlanjutan.
- b. Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian, dan ketahanan jangka panjang.

Selain dari sisi warna, perbedaan lain dari logo BPJS Ketenagakerjaan adalah pada tipologi huruf “J” yang membelah lingkaran dan dibuat semakin membesar dari bawah ke atas. Hal ini melambangkan cita-cita BPJS Ketenagakerjaan yang terus bergerak naik dan semakin memberikan banyak manfaat. Selain itu, huruf “J” yang dibuat melebihi diameter lingkaran melambangkan sebagai puncak pencapaian yaitu *universal coverage* bagi kesejahteraan seluruh tenaga kerja di Indonesia.

#### **B. Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Makassar dengan sampel penelitian kepada pelanggan yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan data

yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Kuisisioner yang disebarakan 154 eksamplar, semua kuisisioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, pelanggan dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuisisioner yang disebarakan ditemukan bahwa pelanggan laki – laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa pelanggan yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 89 orang dengan tingkat persentase 57,79% dan perempuan sebanyak 65 orang dengan tingkat persentase 42,21%. Adapun jumlah pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut : **Tabel 1 : Jumlah Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Laki – Laki	89	57,79%
2	Perempuan	65	42,21%
	<b>Jumlah</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2023

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, pelanggan yang paling banyak melakukan klaim pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Makassar adalah mereka yang berada pada range usia 20 – 30 tahun sebanyak 34 orang dengan tingkat persentase 22,07%, diikuti usia 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 85 orang dengan tingkat persentase 55,20%, kemudian usia 41 - 50 tahun yaitu sebanyak 29 orang dengan tingkat persentase 18,83%, selanjutnya usia >50 tahun sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 3,90%. Dimana jumlah pelanggan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2 : Jumlah Pelanggan Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah( orang )	Presentase (%)
1	20 – 30 Tahun	34	22,07%
2	31 – 40 Tahun	85	55,20%
3	41 – 50 Tahun	29	18,83%
4	>50 Tahun	6	3.90%
	<b>Jumlah</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, responden dengan pendidikan SMP/Sederajat berjumlah 13 responden atau 8,45 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pendidikan SMA/Sederajat

37 responden atau 24,02% dari jumlah responden yang ada, responden dengan pendidikan Diploma 49 responden atau 31,82 % dari jumlah responden yang ada dan responden dengan pendidikan Sarjana 55 responden atau 35,71 % . Berikut ini adalah data responden berdasarkan pendidikan yang dilihat dari pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan berupa tabel :

**Tabel 3 : Jumlah Pelanggan Berdasarkan Pendidikan**

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SMP/Sederajat	13	8,45%
2	SMA/Sederajat	37	24,02%
3	Diploma	49	31,82%
4	Sarjana	55	35,71%
	<b>Jumlah</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 10 responden atau 6,50 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Swasta 103 responden atau 66,88% dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Pengusaha 41 responden atau 26,62 % dari jumlah responden yang ada. Berikut ini adalah data responden berdasarkan pekerjaan yang dilihat dari pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan berupa tabel :

**Tabel 4 : Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase(%)
1	PNS	10	6,50%
2	Swasta	103	66,88%
3	Pengusaha	41	26,62%
	<b>Jumlah</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2023

### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan <2.000.000 berjumlah 2 responden atau 1,30%, responden dengan pendapatan 2.000.000 – 2.500.000 berjumlah 47 responden atau 30,51%, responden dengan pendapatan 2.500.000 – 3.000.000 berjumlah 63 responden atau 40,91% responden dengan pendapatan 3.000.000 – 3.500.000 berjumlah 38 responden atau 24,68%, dan responden dengan pendapatan >3.500.000 berjumlah 4 responden atau 2,60%. Berikut ini adalah data responden berdasarkan pendapatan yang dilihat dari pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan berupa tabel :



**Tabel 5 : Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Frekuensi	Presentase(%)
1	<2.000.000,-	2	1,30%
2	2.000.000,- – 2.500.000,-	47	30,51%
3	2.500.000,- – 3.000.000,-	63	40,91%
4	3.000.000,- – 3.500.000,-	38	24,68%
5	>3.500.000,-	4	2,60%
	<b>Jumlah</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

### C. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Makassar

Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di kantor cabang Makassar maka penulis memilih 5(lima) indikator sebagai tolak ukur kualitas pelayanan ,yaitu:

- (a) Reliability (Kehandalan), (b) Responsiveness (Daya Tangkap), (c) Assurance (Jaminan), (d) Empathy (empati), dan (e) Tangibles (Bukti Langsung).

#### 1. Reliability (kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud kemampuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar dalam pelayanan yang mencerminkan keahlian pegawai dalam: (a) pelayanan dengan segera, (b) pelayanan dengan tepat, (c) pelayanan dengan memuaskan.

### Pelayanan dengan segera

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan segera adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan yang professional.

**Tabel 6 : Tanggapan responden tentang pemberian pelayanan dengan segera di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	12	48	7,80%
2	Baik	3	130	390	84,41%
3	Kurang baik	2	10	20	6,49%
4	Tidak baik	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b><math>460 : 154 = 2,98</math></b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b><math>2,98 = 74,5 \%</math></b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pemberian pelayanan dengan segera dapat dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 12 orang dengan presentase 7,80%, sedangkan yang menjawab “Baik” sebanyak 130 orang dengan presentase 84,41%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 10 orang dengan presentase 6,49%,

dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, rata – rata skor 2,98 dan rata – rata persen 74,5%.

### **Pelayanan dengan tepat**

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan tepat adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 7 : Tanggapan responden tentang pemberian pelayanan dengan tepat di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat tepat	4	21	84	13,64%
2	Tepat	3	102	306	66,24%
3	Kurang tepat	2	28	56	18,18%
4	Tidak tepat	1	3	3	1,94%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>449</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>449 : 154 = 2,91</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>2,91 = 72,75%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pemberian pelayanan dengan tepat dapat dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat tepat” sebanyak 21 orang dengan

presentase 13,64%, sedangkan yang menjawab “Tepat” sebanyak 102 orang dengan presentase 66,24%, sedangkan yang menjawab “Kurang tepat” sebanyak 28 orang dengan presentase 18,18%, dan yang menjawab “Tidak tepat” sebanyak 3 orang dengan presentase 1,94% , rata –rata skor 2,91 dan rata – rata persen 72,75%.

### **Pelayanan dengan memuaskan**

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan memuaskan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan yang profesional.

**Tabel 8 : Tanggapan responden tentang pemberian pelayanan dengan memuaskan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat memuaskan	4	56	224	36,37%
2	Memuaskan	3	85	255	55,19%
3	Kurang memuaskan	2	11	22	7,14%
4	Tidak memuaskan	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>503 : 154 = 3,26</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,26 = 81,5%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pemberian pelayanan dengan memuaskan dapat dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat memuaskan” sebanyak 56 orang dengan presentase 36,37%, sedangkan yang menjawab

“Memuaskan” sebanyak 85 orang dengan presentase 55,19%, sedangkan yang menjawab “Kurang memuaskan” sebanyak 11 orang dengan presentase 7,14%, dan yang menjawab “Tidak memuaskan” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, rata – rata skor 3,26 dan rata – rata persen 81,5%.

**Tabel 9 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai reliability (kehandalan) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	Rata – rata skor	Rata – rata presentase
1	pelayanan dengan segera	2,98	74,5%
2	pelayanan dengan tepat	2,91	72,75%
3	pelayanan dengan memuaskan	3,26	81,5%
<b>Rata – rata skor dan rata – rata presentase</b>		<b>3.05</b>	<b>76,25%</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai reliability (kehandalan) dua indikator menunjukkan kategori baik dan satu indikator menunjukkan kategori sangat baik namun secara keseluruhan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata – rata presentase rekapitulasi yang menunjukkan 3,05 (76,25%) dengan indikator pelayanan dengan segera 2,94 (74,5%), indikator pelayanan dengan tepat 2,91

(72,75%) dan indikator pelayanan dengan memuaskan 3,26 (81,5%).

## 2. Responsiveness (Daya tanggap)

Daya tanggap dalam artian kesediaan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar memberikan respon atau solusi dalam: (a) menghadapi aspirasi baru, (b) menghadapi perkembangan baru, (c) menghadapi tuntutan baru, (d) pelayanan dengan tanggap.

### Menghadapi aspirasi baru

Kemampuan staf dalam menghadapi aspirasi baru adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 10 : Tanggapan responden tentang Kemampuan staf dalam menghadapi aspirasi baru di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat antisipatif	4	90	360	58,45%
2	Antisipatif	3	47	141	30,52%
3	Kurang antisipatif	2	17	34	11,03%
4	Tidak antisipatif	1	-	-	-
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b><math>535 : 154 = 3,47</math></b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b><math>3,47 = 86,75%</math></b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Kemampuan staf dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dapat dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat antisipatif” sebanyak 90 orang dengan presentase 58,45%, sedangkan yang menjawab “Antisipatif” sebanyak 47 orang dengan presentase 30,52%, sedangkan yang menjawab “Kurang antisipatif” sebanyak 17 orang dengan presentase 11.03%, dan yang menjawab “Tidak memuaskan” tidak ada, rata – rata skor 3,47 dan rata – rata persen 86,75%.

#### **menghadapi perkembangan baru**

Kemampuan staf dalam menghadapi perkembangan baru adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 11 : Tanggapan responden tentang Kemampuan staf dalam menghadapi perkembangan baru di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat antisipatif	4	43	172	27,92%
2	Antisipatif	3	75	225	48,70%
3	Kurang antisipatif	2	35	70	22,73%
4	Tidak antisipatif	1	1	1	0,65%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>468 : 154 = 3,03</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,03 = 75,75 %</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Kemampuan staf dalam Kemampuan mengantisipasi dan menghadapi perkembangan baru dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat antisipatif” sebanyak 43 orang dengan presentase 27,92%, sedangkan yang menjawab “Antisipatif” sebanyak 75 orang dengan presentase 48,70%, sedangkan yang menjawab “Kurang antisipatif” sebanyak 35 orang dengan presentase 22,73%, dan yang menjawab “Tidak memuaskan” sebanyak 1 orang dengan presentase 0,65%, rata – rata skor 3,03 dan rata – rata persen 75,75%.

#### **menghadapi tuntutan baru**

Kemampuan staf dalam menghadapi tuntutan baru adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 12: Tanggapan responden tentang Kemampuan staf dalam menghadapi tuntutan baru di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat antisipatif	4	31	124	20,12%
2	Antisipatif	3	73	219	47,41%
3	Kurang antisipatif	2	45	90	29,22%
4	Tidak antisipatif	1	5	5	3,25%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>438 : 154 = 2,84</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>2,84 = 71%</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023



Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Kemampuan staf dalam mengantisipasi dan menghadapi tuntutan baru dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat antisipatif” sebanyak 31 orang dengan presentase 20,12%, sedangkan yang menjawab “Antisipatif” sebanyak 73 orang dengan presentase 47,41%, sedangkan yang menjawab “Kurang antisipatif” sebanyak 45 orang dengan presentase 29,22%, dan yang menjawab “Tidak memuaskan” sebanyak 5 orang dengan presentase 3,25%, rata – rata skor 2,84 dan rata – rata persen 71%.

#### **pelayanan dengan tanggap**

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan dengan tanggap adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 13 : Tanggapan responden tentang pemberian pelayanan dengan tanggap di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat tanggap	4	84	336	54,55%
2	Tanggap	3	54	162	35,06%
3	Kurang tanggap	2	16	32	10,39%
4	Tidak tanggap	1	-	-	-
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>530 : 154 = 3,44</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,44 = 86%</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pemberian pelayanan dengan tanggap yaitu “Sangat tanggap” sebanyak 84 orang dengan presentase 54,55%, sedangkan yang menjawab “tanggap” sebanyak 54 orang dengan presentase 35,06%, sedangkan yang menjawab “Kurang tanggap” sebanyak 16 orang dengan presentase 10,39%, dan yang menjawab “Tidak tanggap” tidak ada, rata – rata skor 3,44 dan rata – rata persen 86%.

**Tabel 14 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai responsivenes (daya tangkap) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	Rata – rata skor	Rata – rata presentase
1	menghadapi aspirasi baru	3,47	86,75%
2	menghadapi perkembangan baru	3,03	75,75%
3	menghadapi tuntunan baru	2,84	71%
4	memberikan pelayanan dengan tanggap	3,44	86%
<b>Rata – rata skor dan rata – rata presentase</b>		<b>3,19</b>	<b>79,87%</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai responsivenes (daya tangkap) dua indikator menunjukkan kategori baik dan juga 2 dua indikator menunjukkan kategori sangat baik namun

secara keseluruhan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata – rata presentase rekapitulasi yang menunjukkan 3,19 (79,87%) dengan indikator menghadapi aspirasi baru 3,37 (86,75%), indikator menghadapi perkembangan baru 3,03 (75,75%), indikator menghadapi tuntunan baru 2,84 (71%) dan indikator memberikan pelayanan dengan tanggap 3,44 (86%).

### 3. Assurance (jaminan)

pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Ketenagakerjaan Kota Makassar terhadap pelayanan yang di berikan Seperti: (a) keahlian staf, (a) kesopanan staf, (c) tingkat kepercayaan pelanggan, (d) pelayanan yang aman, dan(e) pelayanan bebas dari resiko.

#### **Keahlian staf**

Keahlian staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 15 : Tanggapan responden tentang keahlian staf dalam pemberian pelayanan di Kantor BPJS Ketenakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat ahli	4	95	380	61,69%
2	Ahli	3	50	150	32,46%
3	Kurang ahli	2	9	18	5,85%
4	Tidak ahli	1	-	-	-
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>548 : 154 = 3,55</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,55 = 88,75%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai keahlian staf dalam pemberian pelayanan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat ahli” sebanyak 95 orang dengan presentase 61,69%, sedangkan yang menjawab “Ahli” sebanyak 50 orang dengan presentase 32,46%, sedangkan yang menjawab “Kurang ahli” sebanyak 9 orang dengan presentase 5,85%, dan yang menjawab “Tidak memuaskan” tidak ada , rata – rata skor 3,55 dan rata – rata persen 88,75%.

### Kesopanan staf

Kesopanan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 16 : Tanggapan responden tentang kesopanan staf dalam pemberian pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat sopan	4	82	328	53,24%
2	Sopan	3	66	198	42,86%
3	Kurang sopan	2	5	10	3,25%
4	Tidak tanggap	1	1	1	0,65%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>537 : 154 = 3,48</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,48 = 87%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kesopanan staf dalam pemberian pelayanan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat sopan” sebanyak 82 orang dengan presentase 53,24%, sedangkan yang menjawab “Sopan” sebanyak 66 orang dengan presentase 42,86%, sedangkan yang menjawab “Kurang sopan” sebanyak 5 orang dengan presentase 3,25%,

dan yang menjawab “Tidak sopan” sebanyak 1 orang dengan presentase 0,65%, rata – rata skor 3,48 dan rata – rata persen 87%.

### **Tingkat kepercayaan pelanggan**

Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh staf adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 17 : Tanggapan responden tentang kepercayaan terhadap staf di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat percaya	4	51	204	33,12%
2	Percaya	3	100	300	64,93%
3	Kurang percaya	2	2	4	1,30%
4	Tidak percaya	1	1	1	0,65%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>		<b>509 : 154 = 3,30</b>			
<b>Rata – rata persen</b>		<b>3,30 = 82,5%</b>			

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kepercayaan terhadap staf dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat percaya” sebanyak 51 orang dengan presentase 33,12%, sedangkan yang menjawab “Percaya” sebanyak 100 orang dengan presentase 64,93%, sedangkan yang menjawab “Kurang percaya” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, dan yang

menjawab “Tidak percaya” sebanyak 1 orang dengan presentase 0,65%, rata – rata skor 3,30 dan rata – rata persen 82,5%.

#### **Aman (bebas dari bahaya)**

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan aman ( bebas dari bahaya) adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 18 : Tanggapan responden tentang kemampuan staf dalam pemberian pelayanan yang aman di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat aman	4	38	152	24,67%
2	Aman	3	113	339	73,38%
3	Kurang aman	2	3	6	1,95%
4	Tidak aman	1	-	-	-
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b><math>497 - 154 = 3,22</math></b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b><math>3,22 = 80,5\%</math></b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan staf dalam pemberian pelayanan yang aman dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat aman” sebanyak 38 orang dengan presentase 24,67%, sedangkan yang menjawab “Aman” sebanyak 113 orang dengan presentase 73,38%, sedangkan

yang menjawab “Kurang aman” sebanyak 3 orang dengan presentase 1,95%, dan yang menjawab “Tidak aman” tidak ada, rata – rata skor 3,22 dan rata- rata persen 80,5%.

#### **Bebas dari resiko ( keragu – raguan dalam pemberian pelayanan)**

Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan bebas dari resiko ( keragu – raguan dalam pemberian pelayanan) adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan professional.

**Tabel 19 : Tanggapan responden tentang kemampuan staf dalam pemberian pelayanan yang bebas dari resiko(keragu – raguan dalam pemberian pelayanan) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	78	312	50,65%
2	Baik	3	69	207	44,80%
3	Kurang baik	2	5	10	3,25%
4	Tidak baik	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>531 : 154 = 3,44</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,44 = 86%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan staf dalam pemberian pelayanan yang bebas dari resiko dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 78 orang dengan presentase 50,65%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 69 orang dengan presentase 44,80%,



sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 5 orang dengan presentase 3,25%, dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, rata – rata skor 3,44 dan rata – rata persen 86%.

**Tabel 20 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai assurance (jaminan) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	Rata – rata skor	Rata – rata presentase
1	keahlian staf	3,55	88,75%
2	kesopanan staf	3,48	87%
3	Tingkat Kepercayaan Pelanggan	3,30	82,5%
4	Aman ( bebas dari bahaya)	3,22	80,5%
5	bebas dari resiko	3,44	86%
<b>Rata – rata skor dan rata – rata presentase</b>		<b>3,39</b>	<b>84,95%</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai assurance (jaminan) satu indikator menunjukkan kategori baik dan tentunya empat indikator menunjukkan kategori sangat baik dan secara keseluruhan berkategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rata- rata presentase rekapitulasi yang menunjukkan 3,39 (84,95%) dengan indikator keahlian staf 3,55 (88,75%), indikator kesopanan staf 3,48 (87%), indikator tingkat kepercayaan pelanggan 3,30 (82,5%), indikator aman (bebas dari bahaya) 3,22 (80,5%) dan indikator bebas dari resiko 3,44 (86%).

#### 4. Empathy (empati)

Kemampuan Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Ketenagakerjaan Kota Makassar seperti sikap peduli kepada peserta dengan menciptakan persepsi kesetaraan, seperti: (a) Kemudahan dalam melakukan hubungan, (b) komunikasi yang baik, (c) perhatian tulus.

##### **Kemudahan dalam melakukan hubungan**

Kemampuan staf dalam melakukan hubungan dengan pelanggan dalam pemberian pelayanan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 21 : Tanggapan responden tentang kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan dalam pemberian pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	25	100	16,23%
2	Baik	3	94	282	61,04%
3	Kurang baik	2	25	50	16,23%
4	Tidak baik	1	10	10	6,50%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>442 : 154 = 2,87</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>2,87 = 71,75%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kemapuan staf dalam melakukan hubungan dengan pelanggan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 25 orang dengan presentase 16,23%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 94 orang dengan presentase 61,04%,

sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 25 orang dengan presentase 16,23%, dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 10 orang dengan presentase 6,50%, rata-rata skor 2,87 dan rata-rata persen 71,75%.

### **Komunikasi yang baik**

Komunikasi staf yang baik dalam memberikan pelayanan pada pelanggan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 22 : Tanggapan responden tentang komunikasi yang baik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	38	152	24,68%
2	Baik	3	107	321	69,48%
3	Kurang baik	2	7	14	4,54%
4	Tidak baik	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>489 : 157 = 3,17</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,17 = 79,25%</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan komunikasi staf dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 38 orang dengan presentase 24,68%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 107 orang dengan presentase 69,48%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 7 orang dengan presentase 4,54%, dan yang menjawab

“Tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, rata – rata skor 3,17 dan rata – rata persen 79,25%.

### **Perhatian tulus**

Perhatian tulus staf yang diberikan kepada pelanggan dalam proses pelayanan adalah kemampuan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 23 : Tanggapan responden tentang perhatian tulus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat perhatian	4	34	136	22,08%
2	Perhatian	3	102	306	66,23%
3	Kurang perhatian	2	17	34	11,04%
4	Tidak perhatian	1	1	1	0,65%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>477</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>477 : 154 = 3,09</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,09 = 77,25%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai perhatian tulus staf yang diberikan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat perhatian” sebanyak 34 orang dengan presentase 22,08%, sedangkan yang menjawab “perhatian” sebanyak 102 orang dengan presentase 66,23%, sedangkan yang menjawab “Kurang perhatian” sebanyak 17 orang dengan presentase 11,04%, dan

yang menjawab “Tidak perhatian” sebanyak 1 orang dengan presentase 0,65%, rata – rata skor 3,09 dan rata – rata persen 77,25%. %.

**Tabel 24 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai empathy (empati) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar**

No	Pernyataan	Rata – rata skor	Rata – rata presentase
1	Kemudahan dalam melakukan hubungan	2,87	71,75%
2	komunikasi yang baik	3,17	79,25%
3	perhatian tulus	3,09	77,25%
<b>Rata – rata skor dan rata – rata presentase</b>		<b>3,04</b>	<b>76,08%</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai empathy (empati) berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata – rata presentase rekapitulasi yang menunjukkan 3,04 (76,08%) dengan indikator kemudahan dalam melakukan hubungan 2,87 (71,75%), indikator komunikasi yang baik 3,17 (79,25%) dan indikator perhatian tulus 3,09 (77,25%).

##### **5. Tangibles (bukti langsung)**

Adapun pelayanan yang dimaksud adalah (a) fasilitas fisik, (b) pegawai,

(b) perlengkapan, (d) sarana komunikasi. pada badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan Kota Makassar.

### Fasilitas fisik

Fasilitas fisik yang di sediakan staf dalam pelayanan adalah fasilitas yang digunakan staf dalam pemberian pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 25 : Tanggapan responden tentang fasilitas fisik di Kantor**

#### **BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	64	256	41,56%
2	Baik	3	78	234	50,65%
3	Kurang baik	2	12	24	7,79%
4	Tidak baik	1	-	-	-
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>514 : 154 = 3,33</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,33 = 83,25%</b>		

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai fasilitas yang disediakan staf dalam pelayanan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 64 orang dengan presentase 41,56%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 78 orang dengan presentase 50,56%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 12 orang dengan presentase 7,79%, dan yang menjawab “Tidak perhatian” tidak ada, rata – rata skor dan rata – rata persen 83,25%.

### Pegawai

Pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah staf yang berkompeten yang memberikan pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 26 : Tanggapan responden tentang pegawai di Kantor BPJS**

#### Ketenagakerjaan Kota Makassar.

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	46	184	29,87%
2	Baik	3	97	291	62,99%
3	Kurang baik	2	9	18	5,84%
4	Tidak baik	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>		<b>154</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>	
<b>Rata – rata skor</b>		<b><math>495 : 154 = 3,21</math></b>			
<b>Rata – rata persen</b>		<b><math>3,21 = 80,25%</math></b>			

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pegawai yang memberikan pelayanan dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 46 orang dengan presentase 29,87%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 97 orang dengan presentase 62,99%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 9 orang dengan presentase 5,84%, dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%,rata – rata skor 3,21 dan rata – rata persen 80,25%.

### Perlengkapan

Perlengkapan yang digunakan staf dalam pemberian pelayanan adalah alat yang digunakan staf dalam memberikan pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 27 : Tanggapan responden tentang perlengkapan di Kantor**

#### BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	94	376	61,04%
2	Baik	3	47	141	30,52%
3	Kurang baik	2	11	22	7,14%
4	Tidak baik	1	2	2	1,30%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>541</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>541 : 154 = 3,51</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,51 = 87,75%</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai perlengkapan yang digunakan staf dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 94 orang dengan presentase 61,04%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 47 orang dengan presentase 30,52%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 11 orang dengan presentase 7,14%, dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 1,30%, rata – rata skor 3,51 dan rata – rata persen 87,75%.

### Sarana komunikasi



Sarana komunikasi yang disediakan staf dalam pemberian pelayanan adalah alat yang digunakan staf dalam memberikan pelayanan untuk tercapainya pelayanan profesional.

**Tabel 28 : Tanggapan responden tentang sarana komunikasi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.**

No	Pernyataan	X	F	X.F	Presentase %
1	Sangat baik	4	35	140	22,73%
2	Baik	3	101	303	65,58%
3	Kurang baik	2	14	28	9,09%
4	Tidak baik	1	4	4	2,60%
<b>Total</b>			<b>154</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>
<b>Rata – rata skor</b>			<b>475 : 154 = 3,08</b>		
<b>Rata – rata persen</b>			<b>3,08 = 77%</b>		

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai sarana komunikasi yang disediakan staf dikatakan baik dengan tanggapan yaitu “Sangat baik” sebanyak 35 orang dengan presentase 22,73%, sedangkan yang menjawab “baik” sebanyak 101 orang dengan presentase 65,58%, sedangkan yang menjawab “Kurang baik” sebanyak 14 orang dengan presentase 9,09%, dan yang menjawab “Tidak baik” sebanyak 4 orang dengan presentase 2,60%, rata – rata skor dan rata – rata persen 77%.

**Tabel 29 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai tangibles  
(bukti langsung) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan  
Kota Makassar**

No	Pernyataan	Rata – rata skor	Rata – rata presentase
1	fasilitas fisik	3,37	83,25%
2	pegawai	3,21	80,25%
3	perlengkapan	3,51	87,75%
4	sarana komunikasi	3,08	77%
<b>Rata – rata skor dan rata – rata presentase</b>		<b>3,28</b>	<b>82,06%</b>

*Sumber: Data Primer diolah, 2023*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai tangibles (bukti langsung) dua indikator menunjukkan kategori baik dan juga indikator menunjukkan kategori sangat baik, secara keseluruhan berkategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rata – rata presentase dilakukan rekapitulasi yang menunjukkan 3,28 (82,06%) dengan indikator fasilitas fisik 3,37 (83,25%), indikator pegawai 3,21 (80,25%), indikator perlengkapan 3,51 (87,75%) dan indikator sarana komunikasi 3,08 (77%).

## D. Faktor – faktor yang mempengaruhi

### 1. Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang memungkinkan untuk memfasilitasi perilaku individu atau organisasi termasuk tindakan/keterampilan dalam mencapai suatu tujuan, dalam hal ini Faktor pendukung dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar ada dua :

(a) pelayanan yang cepat, (b) sudah menggunakan e-claim.

#### Pelayanan yang cepat

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak kabid pelayanan, sebagai berikut:

“Yaaa kalau faktor pendukung, seperti visi BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri kan menjadi BPJS berkelas dunia, nah itulah yang menjadi atribut non fisik kita. Berkelas dunia itu ya harus ditunjukkan dengan ciri – ciri berkelas dunia. Contohnya yaitu dari sisi administrasi itu relatif cepat, jadi jika ingin mencairkan dana bpjs ketenagakerjaan itu jika data yang diminta lengkap tidak sampai satu hari.” (Wawancara BS, 12 Desember 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar yaitu dari sisi administrasi yang cepat, jadi jika ingin mencairkan dana peserta bpjs ketenagakerjaan kurang dari satu hari setelah data yang diminta lengkap.

### **Sudah menggunakan e-claim**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu penata madya pelayanan, sebagai berikut:

“Kalau faktor pendukung sih yaa di bagian pelayanannya yang cepat contohnya, untuk mencairkan dana para pesertanya itu maksimal 30 menit yang kemudian dirasakan oleh para peserta kita , selain itu dari segi teknologi juga kita itu sekarang ada yang namanya e-claim jadi mau mencairkan dana tidak perlu lagi datang ke kantor – kantor cabang untuk antri cukup melalui website kami”  
(Wawancara KR, 12 Desember 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar yaitu dari segi teknologi juga sekarang menggunakan e-claim, jadi mau mencairkan dana tidak perlu lagi antri ke kantor – kantor cabang cukup melalui website BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Kemudian visi bpjs ketenagakerjaan menjadi bpjs berkelas dunia juga menjadi salah satu faktor pendukung karena merupakan atribut non fisik bagi pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan seperti terwujudnya pelayanan yang prima, pelayanan yang professional.

### 2. Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah sebagai hal, keadaan yang dapat merintang, menahan dan menghalangi proses pelaksanaan suatu kegiatan, dalam hal ini faktor penghambat dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu customer service, sebagai berikut:

“Kalau faktor penghambatnya sendiri yaa.... biasanya timbul dari pelanggan itu sendiri, misalnya ketika mau melakukan pencairan dana kemudian data yang dibutuhkan terkadang tidak lengkap ataupun datanya berbeda, nah tentunya hal ini menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan yang cepat” (Wawancara SI, 19 Januari 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maksud dari data tidak lengkap adalah dimana biasa terdapat perbedaan data identitas pada parkir dengan data identitas di KK ataupun KTP jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar yaitu kadang data yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran tidak lengkap atau datanya berbeda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan pada laporan pertanggung jawaban BPJS Ketenagakerjaan dan pembahasan mengenai tingkat pengungkapan *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) berdasarkan ISR secara keseluruhan BPJS Ketenagakerjaan telah melaporkan pertanggung jawaban sosialnya, yakni pengelolaan dana zakat, peningkatan kualitas dan kesejahteraan karyawan, pengelolaan lingkungan, serta tanggung jawab sosial masyarakat.
2. BPJS Ketenagakerjaan dalam laporan tahunan yang dikeluarkan pada periode tahun 2020 sebagian besar telah mengungkapkan 6 tema dalam indek ISR. Tema-tema tersebut yaitu tema dana dan investasi, jasa dan produk, karyawan, lingkungan hidup serta sistem tata kelola perusahaan. Hal ini mengidentifikasi transparansi dalam pengungkapan tanggung jawab perusahaan berdasarkan syariat Islam.
3. Tingkat pengungkapan *corporate social responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan BPJS Ketenagakerjaan tercatat informative yaitu sebesar 79,24% dari angka 100%. Angka tersebut menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menjalankan fungsinya dan memberikan

kontribusi positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Untuk BPJS Ketenagakerjaan sendiri untuk tetap mengupayakan peningkatan tanggung jawab sosial perusahaan baik melalui media komunikasi atau *annual report* lain. Selain itu, baik dari masalah-masalah global saat ini, perusahaan juga perlu untuk memperhatikan aspek sosial dan lingkungan serta meningkatkan kegiatan usaha sesuai dengan syariat Islam. Pengungkapan tanggung jawab perusahaan merupakan bentuk peningkatan kepercayaan masyarakat, publik maupun para pemangku kepentingan lainnya.

### 2. Bagi Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti selanjutnya agar terus mengembangkan tema-tema indeks ISR agar benar-benar dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas, peneliti menyarankan agar menambah objek penelitian dan periode penelitian bukan hanya pada Bank Muamalat Indonesia tapi juga pada bank syariah di Indonesia dan perbandingannya dengan bank umum lainnya untuk meningkatkan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://senyumnegeri.id/sejarah-csr>

Ni Kadek Ayu Lisa Dwiyanti, Luh Putu Mahyuni. 2018. Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.

Akbar Ginanjar Saputrasantoso Tri Raharjo, Nurul Khansa Nadhifah, Meta Noya Tri Ananda, Risna Resnawaty. 2019. Pelaksanaan Kesejahteraan Karyawan Sebagai Wujud Corporate Social Responsibility Melalui Program Bpjs Ketenagakerjaan. *Prosiding Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*.

P. Antule., G.B. Nangoi., I.G. 2016. Suwetja. Analisis Penerapan CSR. *Jurnal EMBA*.

I Gede Giri Darmawan. 2018. Penerapan CSR (Corporate Social Responsibility). *Jurnal Riset Akuntansi*.

Rahmah Komala Sari. 2018. Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Lingkungan Perusahaan. *Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*.

Nurul Haplah. 2019. Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Skripsi Akuntansi Syariah*.

Khilda Amalia. 2023. Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Menunjang Kinerja Keuangan Dan Non Kinerja Keuangan Perusahaan. *Manajemen Bisnis Syariah*.



Tiara., Rani., Santoso. 2022. Analisis Corporate Social Responsibility (CSR) Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19. *Arimbi (Applied Research In Management And Business)*.

Feri Irawan., Eva Muarifah. 2020. Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Perspektif Sharia Enrerprise Theory. *Ilmu Syariah*.

Destiana Safitri., Putri Tazkia., Xena Amanda., Yuliana Shintia., Tata Fransiska Putri, Sevilla., Nadia Amada., Edi Yulianto Putra. 2023. Analisa Corporate Social Responsibility (CSR) Pada PT. Unilever Indonesia Pada Bisnis Internasional Di Indonesia. *Publikasi Ilmu Manajemen*.

