

SKRIPSI

PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL (Studi pada *Driver online* di Surakarta)

Diajukan Untuk Menyusun Tugas Akhir dalam
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

Anggita Viska Alfiansah
NIM. 2021081017

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP
PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL
(Studi pada *Driver online* di Surakarta)**

Disusun Oleh:

**Anggita Viska Alfiansah
NIM. 2021081016**

**Skripsi ini telah disetujui untuk disusun
dan di tindaklanjuti
pada tanggal 23 Maret 2025**

Pembimbing I

**Destina Paningrum, SE., MM
NIDN. 0624077901**

Pembimbing II

**Dr. Rusnandari Retno Cahyani, SE., M.Si
NIDN. 0601058202**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta**

**Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL (Studi pada *Driver online* di Surakarta)

Disusun Oleh:

Anggita Viska Alfiansah
NIM. 2021081016

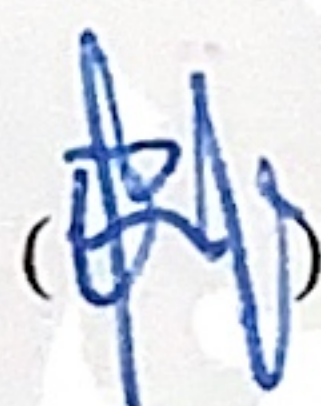
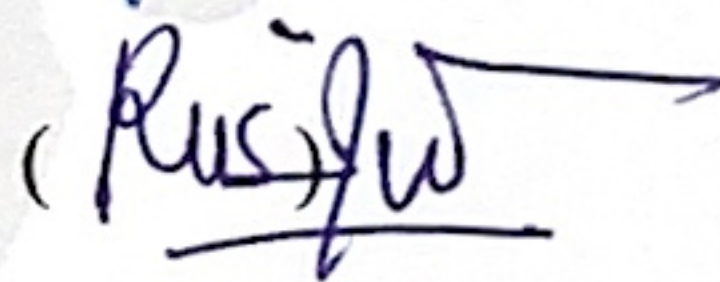
Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi

Program studi Administrasi Bisnis

Universitas Sahid Surakarta

Pada tanggal 21 Maret 2025

Dewan Penguji

- | | | |
|--------------|---|---|
| 1. Penguji 1 | Destina Paningrum, SE., MM
NIDN. 0624077901 | () |
| 2. Penguji 2 | Dr. Rusnandari Retno Cahyani, SE., M.Si
NIDN. 0601058202 | () |
| 3. Penguji 3 | Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB.
NIDN. 0615079101 | () |

Dekan Fakultas Sosial Humaniora Dan Seni

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Sahid Surakarta

Universitas Sahid Surakarta


Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN. 0602058801


Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101

SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggita Viska Alfiansah

NIM : 2021081017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

Judul : PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL (Studi pada *Driver online* di Surakarta)

adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang telah berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya akan menanggung segala konsekuensinya.



Surakarta, 21 Maret 2025
Yang Menyatakan

Anggita Viska Alfiansah
Anggita Viska Alfiansah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya mahasiswa akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggita Viska Alfiansah

NIM : 2021081017

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Sosial Humaniora dan Seni

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti non eksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL (Studi pada *Driver online* di Surakarta). Beserta Instrumen/desain/perangkat (jika ada). Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 21 Maret 2025

Yang Menyatakan



Anggita Viska Alfiansah

MOTTO

“dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

QS. Ar-Rum : 60

*“perang telah usai aku, aku bisa pulang
Kuberikan panah dan berteriak MENANG”*

Nadin Amizah

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri sendiri”

Baskara Putra - Hindia

“Menemukan cara terbaik, menyembuhkan lukanya sendiri”

Sal Priadi

“Jangan protes sama proses”

Anggita Viska Alfiansah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah peneliti lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang peneliti rasakan, dengan kerendahan hati karya sederhana ini peneliti dedikasikan sebagai bentuk terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
2. Saudara-saudara saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan studi.
3. Dosen Pembimbing saya, Ibu Destina Paningrum, SE., MM dan Dr. Rusnandari Retno Cahyani, SE., M.Si yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan arahan selama proses pengerjaan skripsi.
4. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani dan memberikan kenangan indah selama masa perkuliahan.
6. Almamater tercinta Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran berharga.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian studi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI INFORMAL (Studi pada *Driver online* di Surakarta)" dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi tiada henti
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta dan dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan arahan serta nasihat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi, M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
6. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
7. Dr. Rusnandari Retno Cahyani, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu memberikan arahan serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para *driver online* di Surakarta yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi tiada henti
10. Aluna Margareta, Nafia Nur Hisnati, Laila Sharany yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 21 Maret 2025

Peneliti

Anggita Viska Alfiansah

2021081017

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis:.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis:.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Sosialisasi	17
2.3 Aksesibilitas	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.5 Kesejahteraan Pegawai Informal.....	22

2.6	Kerangka pemikiran	24
2.7	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel	32
3.3.3	Teknik pengambilan sampel	33
3.4	Sumber Data Penelitian	34
3.5	Teknik pengumpulan data	35
3.6	Variabel Penelitian	35
3.7	Skala pengukuran.....	36
3.8	Definisi Operasional.....	37
3.8	Teknik pengujian Instrumen.....	38
3.8.1	Uji Validitas.....	38
3.8.2	Uji Reliabilitas	38
3.9	Teknik Analisis Data	39
3.9.1	Analisis Deskriptif	39
3.10	Uji Asumsi Klasik	40
3.10.1	Uji Normalitas.....	40
3.10.2	Uji Multikolinearitas.....	41
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.11	Regresi Linear Berganda	42
3.12	Pengujian Hipotesis	43
3.12.1	Uji Parsial (Uji T)	43
3.12.2	Uji simultan (Uji F).....	43
3.13	Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Profil BPJS Ketenagakerjaan	45
4.1.1	Program BPJS Ketenagakerjaan untuk Pekerja Informal	45

4.1.2 Sistem Kepesertaan dan Pembayaran	46
4.1.3 Upaya Peningkatan Kepesertaan	47
4.1.4 Tantangan dan Solusi.....	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
4.2.2 Usia Responden	49
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	50
4.2.4 Aplikasi Yang Digunakan Untuk Menjadi <i>Driver online</i>	50
4.2.5 Lama Bekerja Sebagai <i>Diver Online</i>	52
4.3 Hasil Pengujian Intrumen	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.4 Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1 Uji Normalitas.....	57
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	58
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	60
4.5 Analisis regresi linear berganda	61
4.5.2 Uji Parsial (Uji T)	64
4.5.3 Uji simultan (Uji F).....	68
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Aplikasi Yang Digunakan Untuk Menjadi <i>Driver online</i>	51
Tabel 4.5 Lama Bekerja Sebagai Diver <i>Online</i>	52
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel Sosialisasi (X1)	53
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel Aksesibilitas (X2)	54
Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X3)	54
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel Kesejahteraan Pegawai Informal (Y).....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Normallitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Tenaga Kerja Indonesia	2
Gambar 1.2 pegawai informal Surakarta.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24



ABSTRAK

PENGARUH SOSIALISASI, AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN KESEJAHTERAAN
PEGAWAI INFORMAL
(Studi pada *Driver online* di Surakarta)

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan pekerja informal, BPJS Ketenagakerjaan berperan penting sebagai pelindung sosial melalui transformasi dari JAMSOSTEK sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik purposive sampling pada 150 responden, yang merupakan *driver online* di Surakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif, aksesibilitas yang memadai, dan kualitas pelayanan yang baik secara signifikan memengaruhi kesejahteraan *driver online*. Sosialisasi yang baik membantu pekerja memahami manfaat dan hak *driver online* dalam program BPJS Ketenagakerjaan, sementara aksesibilitas yang memadai memudahkan proses pendaftaran dan klaim. Selain itu, kualitas pelayanan yang cepat dan responsif berperan besar dalam meningkatkan kepuasan dan partisipasi *driver online*. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini memberikan kontribusi positif sebesar 40,5% terhadap kesejahteraan pekerja informal di Surakarta. Temuan ini mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan perlindungan sosial bagi pekerja sektor informal, terutama bagi *driver online* yang berisiko tinggi. Penelitian ini menyarankan perlunya sosialisasi lebih lanjut, peningkatan aksesibilitas, dan perbaikan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja informal.

Kata Kunci: BPJS ketenagakerjaan; Driver online; Kesejahteraan pegawai informal.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIALIZATION, ACCESSIBILITY AND SERVICE QUALITY OF THE BPJS KETENAGAKERJAAN PROGRAM ON IMPROVING INFORMAL EMPLOYEE WELFARE

(Study on Online Drivers in Surakarta)

BPJS Ketenagakerjaan has a significant role in improving the welfare of informal workers through the transformation of JAMSOSTEK based on Law No. 24 of 2011. This study used a quantitative descriptive approach with a purposive sampling technique involving 150 online drivers in Surakarta. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS. The results show that socialization, accessibility, and service quality significantly affect online drivers' welfare. Socialization improves workers' understanding of their rights and benefits, while accessibility simplifies the registration and claim process. In addition, fast and responsive service quality increases satisfaction and participation in the BPJS Ketenagakerjaan program. These three factors contribute 40.5% to the welfare of informal workers and support government efforts to strengthen social protection, especially for high-risk workers such as online drivers. However, this study is limited to the Surakarta area and has not considered external factors such as income, working conditions, and regional policies. Further research is recommended to expand the scope of other informal sectors and use a qualitative approach to gain deeper insights. BPJS Ketenagakerjaan needs to improve digital access, service efficiency, and socialization programs so that the benefits of this program are maximized for informal workers. Strengthening collaboration with online transportation platforms can also increase participation and social protection for informal workers in Indonesia.

