

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai “Upaya BPJS Ketenagakerjaan Dalam Komunikasi Krisis Pelayanan Jaminan Hari Tua”, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan masyarakat terkait program Jaminan Hari Tua sebagian besar dipicu oleh kesalahpahaman informasi mengenai prosedur layanan, persyaratan administrasi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme klaim. Dalam menghadapi kondisi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan berupaya melakukan komunikasi instruksional melalui penyampaian konten edukatif, respons interaktif di media sosial, serta pemberian panduan layanan kepada peserta. Strategi komunikasi ini menunjukkan bahwa organisasi berupaya mengurangi kesalahpahaman publik serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan JHT.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa isu terkait layanan Jaminan Hari Tua bukan merupakan fenomena yang sepenuhnya baru. Polemik pernah terjadi sebelumnya, baik yang berkaitan dengan perubahan kebijakan maupun praktik percaloan dan penyalahgunaan data peserta. Pengalaman krisis tersebut menjadi pembelajaran bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan strategi komunikasi, khususnya melalui klarifikasi informasi, penggunaan bahasa komunikasi yang empatik, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat melalui media sosial dan kanal informasi resmi.
3. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan berupaya menjaga reputasi organisasi melalui transparansi informasi, kampanye edukasi, konsistensi pesan komunikasi, serta respons yang cepat terhadap keluhan masyarakat. Upaya tersebut dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan publik serta mengurangi persepsi negatif yang dapat muncul akibat isu layanan Jaminan Hari Tua. Edukasi mengenai praktik percaloan

dan pentingnya penggunaan kanal resmi juga menjadi bagian dari strategi perlindungan reputasi organisasi.

4. Berdasarkan analisis menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT), komunikasi krisis yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan adanya upaya pengelolaan persepsi publik melalui penyampaian informasi yang jelas, respons yang cepat, serta edukasi yang berkelanjutan. Selain itu, berdasarkan Image Restoration Theory, strategi komunikasi yang dilakukan mencerminkan upaya corrective action dan reducing offensiveness melalui klarifikasi informasi, kampanye edukasi, dan komunikasi empatik untuk menjaga citra organisasi.

Secara keseluruhan, komunikasi krisis yang dilakukan oleh Bidang Layanan Digital Center BPJS Ketenagakerjaan melalui media sosial Instagram menunjukkan peran penting media digital sebagai sarana penyampaian informasi, edukasi, serta pengelolaan persepsi publik. Komunikasi yang transparan, responsif, dan edukatif berkontribusi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan Jaminan Hari Tua.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam komunikasi krisis Pelayanan Jaminan Hari Tua pada akun Instagram BPJS Ketenagakerjaan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi BPJS Ketenagakerjaan
BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi digital, khususnya dalam penyampaian informasi layanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Penyajian konten edukasi yang lebih sederhana, visual yang informatif, serta penggunaan bahasa yang lebih komunikatif dapat membantu meningkatkan pemahaman peserta terhadap prosedur layanan Jaminan Hari Tua.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga disarankan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi terkait risiko praktik percaloan dan pentingnya menjaga data pribadi peserta. Edukasi yang dilakukan secara

berkelanjutan melalui berbagai kanal komunikasi diharapkan dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman informasi serta mengurangi dampak negatif yang dapat memengaruhi reputasi organisasi. BPJS Ketenagakerjaan juga disarankan untuk terus memperkuat respons layanan digital agar semakin cepat, solutif, dan konsisten, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dalam memperoleh informasi maupun menyampaikan keluhan.

2. Saran bagi Masyarakat atau Peserta

Masyarakat diharapkan lebih aktif dalam mencari informasi melalui kanal resmi BPJS Ketenagakerjaan serta meningkatkan kehati-hatian terhadap pihak yang mengatasnamakan BPJS Ketenagakerjaan, terutama terkait praktik percaloan dan penyalahgunaan data pribadi. Pemanfaatan layanan digital secara bijak serta pemahaman terhadap prosedur layanan yang benar dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan kendala dalam proses klaim Jaminan Hari Tua.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama pada ruang lingkup objek penelitian yang berfokus pada komunikasi krisis melalui media sosial Instagram. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji komunikasi krisis BPJS Ketenagakerjaan melalui berbagai kanal komunikasi lainnya, seperti website, call center, maupun aplikasi layanan digital, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi komunikasi krisis yang dilakukan organisasi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada komunikasi krisis yang dilakukan melalui satu platform media sosial, yaitu Instagram. Padahal, BPJS Ketenagakerjaan juga memanfaatkan berbagai kanal komunikasi digital lainnya, seperti website resmi, aplikasi layanan, serta media sosial lain. Keterbatasan ini membuat hasil penelitian lebih menekankan pada strategi komunikasi krisis berbasis Instagram, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan keseluruhan strategi komunikasi digital organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga hanya berfokus pada satu isu utama, yaitu polemik Jaminan Hari Tua, sehingga belum mencakup isu-isu lain yang juga berpotensi menimbulkan krisis komunikasi di BPJS Ketenagakerjaan. Setiap isu publik memiliki karakteristik serta respons masyarakat yang berbeda, sehingga strategi komunikasi krisis yang diterapkan organisasi dapat bervariasi sesuai dengan konteks yang dihadapi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih menggambarkan strategi komunikasi krisis dalam konteks isu Jaminan Hari Tua, dan belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan pola komunikasi krisis organisasi dalam berbagai situasi.

Keterbatasan lainnya terletak pada jangkauan informan penelitian yang hanya melibatkan pihak internal yang berkaitan dengan pengelolaan komunikasi digital. Penelitian ini belum melibatkan lebih banyak perspektif dari masyarakat sebagai penerima pesan, sehingga hasil penelitian lebih menitikberatkan pada sudut pandang organisasi dalam mengelola komunikasi krisis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak informan dari berbagai pihak agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas komunikasi krisis yang dilakukan.