



Representasi dan Pemaknaan Pada Halaman Utama Website BPJS Ketenagakerjaan Sebagai Media Informasi (Analisis Semiotika Charles Sanders Peirce)

Ardita Amanda Kartika Putri*, A Yuda Triartanto, Akhmad Syafrudin Syahri

Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji representasi dan makna visual halaman utama website BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan teori semiotika Charles Sanders Peirce, guna memahami cara lembaga ini membangun pesan melalui tampilan websitenya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis semiotika Charles Sanders Peirce, yang mengklasifikasikan tanda menjadi ikon, indeks dan simbol. Metode penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi tampilan website, dokumentasi dan juga studi literatur. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi hubungan triadik antara representamen, objek, dan interpretant pada setiap elemen visual untuk menemukan makna yang terkandung di dalamnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas elemen visual berupa ikon karena menyerupai objek nyata. Selanjutnya indeks berupa grafik pengembangan saldo dan ikon Jaminan Kecelakaan Kerja. Sementara itu, simbol digunakan pada elemen seperti, logo call center, banner promosi JMO dan news section. Elemen visual tersebut tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan layanan, tetapi juga menggambarkan nilai-nilai seperti keterbukaan, perlindungan sosial dan kemudahan akses, Elemen visual dapat menyederhanakan pesan kompleks dan menjangkau berbagai segmen audiens. Melalui hasil analisis terlihat bahwa visual berperan penting sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan publik.

Kata kunci: Representasi, Website, BPJS Ketenagakerjaan, Semiotika, Charles Sanders Peirce.

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jkomitek.v5i2.3076>

*Correspondence: Ardita Amanda Kartika Putri

Email: arditaamnd@gmail.com

Received: 14-10-2025

Accepted: 19-11-2025

Published: 10-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study examines the representation and visual meaning of the BPJS Ketenagakerjaan homepage based on Charles Sanders Peirce's semiotic theory. This research uses a qualitative approach with Charles Sanders Peirce's semiotic analysis, which classifies signs into icons, indices, and symbols. The findings show that most of the visual elements are icons because they resemble real objects. Furthermore, indexes are in the form of balance development charts and Work Accident Insurance icons. Meanwhile, symbols are used in elements such as the call centre logo, JMO promotion banner and news section. These visuals communicate not only the available services but also reflect important values such as openness, social protection, and accessibility. Visual elements make complex messages easier to understand and help reach different groups of people. This study shows that visuals play a key role in connecting organisations with the public.

Keywords: Representation, Website, BPJS Ketenagakerjaan, Semiotics, Charles Sanders Peirce.

Pendahuluan

Internet telah mengubah cara orang berkomunikasi, belajar dan berbisnis (Lestari et al., 2024). Perolehan informasi menjadi lebih mudah dan cepat dengan adanya jaringan internet yang luas. *Website* adalah salah satu sarana informasi yang efektif untuk mengirimkan berbagai data atau konten kepada pengguna internet. Sebuah media yang terdiri dari halaman halaman yang berisi informasi dan dapat diakses oleh pengguna di seluruh dunia melalui jalur internet dikenal sebagai *website* (Susilawati et al., 2024). Digitalisasi dan kemajuan teknologi komunikasi telah merevolusi kehidupan manusia dengan fokus pada tiga kebutuhan utama manusia, yaitu interaksi, komunikasi dan transaksi (IKT) (Eko, 2022). Saat ini, setiap organisasi yang tidak memiliki situs *website* dapat dikatakan kehilangan faktor yang sangat penting dalam perkembangannya, orang-orang ingin menelusuri layanan dan produk sebuah organisasi melalui desktop mereka untuk memutuskan apakah mereka akan berinteraksi dengan organisasi tersebut atau tidak (Madu dan Doris, 2022).

Salah satu lembaga yang mengandalkan situs *website* sebagai media informasi publik adalah BPJS Ketenagakerjaan. Lembaga ini berperan penting dalam menyediakan jaminan sosial ketenagakerjaan yang merupakan bentuk perlindungan yang dirancang untuk merespons beragam kejadian tak terduga dalam kehidupan, seperti sakit, melahirkan, masa pensiun, hingga kehilangan pekerjaan (Prasetyo dan Azizah, 2024). Pelaksanaan program jaminan sosial di Indonesia ditugaskan kepada BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, keduanya memiliki fungsi yang berbeda. BPJS Kesehatan secara khusus menangani Jaminan Kesehatan (JKN) sedangkan BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab atas Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), serta Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) (Prasetyo dan Azizah, 2024). Mengingat semakin banyaknya pengguna digital dari layanan publik, Tampilan visual menjadi krusial karena identitas visual yang dirancang secara konsisten dan profesional mampu memperkuat citra merek sehingga lebih mudah dikenali oleh publik. Karena itu, visual tidak hanya berfungsi sebagai elemen dekoratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun brand awareness dan loyalitas pembaca (Azhari et al., 2024).

Warna, ilustrasi, typografi (text), susunan tata letak (layout), dan logo harus dipadukan guna menghasilkan dan menyajikan tampilan visual yang maksimal (Saputri, 2021). Perusahaan menggunakan desain situs *website* sebagai salah satu cara visualisasi dalam penyampaian informasi (Widiyanto & Prasilowati, 2015) dikutip dalam (Wijaya dan Kuswoyo, 2022). *Website* resmi BPJS Ketenagakerjaan, yang berfungsi sebagai representasi digital dari lembaga Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, memiliki peranan penting dalam menyampaikan informasi strategis mengenai hak dan kewajiban pekerja. BPJS Ketenagakerjaan telah berkomitmen untuk mempermudah pengalaman pelanggan melalui perjalanan layanan digital dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang semakin unggul dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Nilakurnia et al., 2023, hlm. 69). Oleh karena itu, penting untuk menafsirkan makna yang terkandung dalam elemen visual seperti ikon, warna, atau ilustrasi yang ditampilkan di halaman utama *website*, guna

memahami bagaimana BPJS Ketenagakerjaan menyampaikan pesan melalui tampilan visual tersebut.

Salah satu metode analisis yang dapat diterapkan untuk menilai makna dari simbol visual adalah melalui analisis semiotika, yakni ilmu yang mempelajari tentang tanda. Dalam kajiannya, semiotika tidak hanya fokus pada pengenalan tanda, tetapi juga berusaha memahami mekanisme yang mendasari fungsi tanda tersebut (Widia Kartika dan Supena, 2024). Semiotika adalah bidang ilmu yang menyelidiki tanda, sistem penandaan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan tanda (Nensiliati et al., 2023). Untuk menyampaikan informasi, semiotika mencakup berbagai jenis tanda, baik visual maupun verbal, serta semua jenis tanda yang dapat diterima oleh kelima pancaindera manusia (Herry et al., 2024). Tujuan analisis semiotik adalah untuk menemukan atau menganalisis simbol atau tanda dalam teks dengan sistematis (Batubara et al., 2024). Kerangka kerja yang diberikan oleh semiotika digunakan untuk menjelajahi berbagai tingkat makna yang terkandung dalam pesan visual, mulai dari elemen eksplisit hingga konotasi yang lebih implisit (Rahmadhina et al., 2024).

Berbicara perihal semiotika tidak luput dari salah satu tokoh yang berpengaruh, yaitu Charles Sanders Peirce. Charles Sanders Peirce membagi tanda berdasarkan simbol, objek dan interpretan yang biasa disebut sebagai segitiga triadik (Puspitasari, 2021). Dalam model triadic Peirce menjelaskan bahwa sebuah tanda terbentuk melalui tiga unsur utama, yakni representamen, objek, dan interpretan. Dalam semiosis ini, representamen merujuk pada "sesuatu" yang ada dalam pemahaman atau kognisi manusia, sementara interpretan merupakan proses penafsiran (Fatimah, 2020). Representamen adalah wujud yang diterima atau digunakan sebagai tanda, yang sering pula disebut dengan istilah sign. Sementara itu, interpretan bukanlah penafsir tanda secara langsung, melainkan mengacu pada sesuatu yang muncul dari kemampuan tanda tersebut untuk merujuk pada objek tertentu. Dengan kata lain, representamen berhubungan dengan objek, dan dari hubungan tersebut lahir interpretan, yakni bentuk interpretasi yang tercipta sesuai cara kita memberikan makna terhadap suatu objek (Fatimah, 2020).

Charles Sanders Peirce mengelompokkan tanda ke dalam tiga kategori berdasarkan hubungan antara representamen dan objeknya, yakni ikon, indeks dan simbol. Ikon merupakan jenis tanda di mana hubungan antara penanda dan petandanya memiliki kemiripan bentuk secara alami. Dengan kata lain, ikon memperlihatkan kesamaan antara tanda dan objek yang dirujuknya, seperti yang tampak pada potret atau peta. Sementara itu, indeks adalah tanda yang menunjukkan adanya keterkaitan langsung secara alamiah antara tanda dan petandanya, biasanya berupa hubungan sebab-akibat, atau tanda yang secara langsung merujuk pada realitas. Sedangkan simbol adalah tanda yang menunjukkan hubungan alamiah antara penanda dengan petandanya (Sobur, 2020, hlm. 41-42). Disampaikan oleh Cahyani et al., (2024) bahwa, bergantung pada komposisi yang digunakan dalam gambar, setiap visual dapat menyampaikan pesan khusus. Baik pembuat gambar maupun orang yang melihat gambar dapat melihat pesan ini dengan penafsiran yang berbeda.

Struktur ini memungkinkan penelusuran makna yang tidak hanya berhenti pada bentuk visual tanda, tetapi juga melibatkan konteks objek yang dirujuk serta potensi makna yang dapat dibangun dari relasi antara keduanya. Dengan demikian, teori Peirce relevan digunakan untuk mengkaji bagaimana elemen visual dalam media digital merepresentasikan informasi dan fungsi lembaga secara sistematis.

Sejauh ini, beberapa penelitian telah mengkaji peran visual dalam media digital menggunakan pendekatan semiotika, seperti pada konten media sosial, iklan komersial, maupun website institusi swasta. Misalnya, Penelitian Pada Selviani, et al. (2023) meninjau konten Instagram Pemkab Sleman melalui semiotika dan menemukan bahwa warna, tipografi dan ilustrasi membentuk identitas institusional. Sementara Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadhina et al. (2024) mengkaji peran komunikasi visual dan semiotika dalam iklan produk Indomilk dengan pendekatan Charles Sanders Peirce.

Namun, sejauh yang penulis ketahui belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji pemaknaan elemen visual pada halaman utama *website* lembaga layanan publik, seperti BPJS Ketenagakerjaan. Padahal, sebagai institusi besar yang berperan langsung dalam jaminan sosial ketenagakerjaan, *website* BPJS menjadi pintu utama informasi yang harus dirancang dengan cermat secara visual. Oleh karena itu penelitian ini perlu untuk dilakukan guna mengisi kesenjangan kajian tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis representasi dan pemaknaan pada halaman utama website BPJS Ketenagakerjaan dari elemen-elemen visual melalui analisis semiotika Charles Sanders Peirce. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat peran website sebagai sarana penyampaian informasi publik yang komunikatif, mudah dipahami dan ramah pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Creswell, (2015, hlm. 4), Penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap muncul dari sejumlah individu atau kelompok terkait masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif sangat cocok digunakan untuk menggali makna dan konstruksi sosial terhadap tanda dan simbol yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian analisis semiotika, Menurut Sobur, (2004) (Sebagaimana dikutip dalam (Bahri, 2022), Semiotika komunikasi merupakan suatu pendekatan dan metode analisis yang dimanfaatkan untuk mengkaji simbol-simbol dalam, aktivitas komunikasi. Penelitian menggunakan pendekatan analisis semiotik termasuk dalam jenis penelitian yang sistematis, transaksional dan subjektif. Metode analisisnya tidak kaku seperti layaknya metode analisis kuantitatif. Penggunaan kategori dalam penelitian ini hanya berfungsi sebagai panduan awal. Selama penelitian berlangsung, ada kemungkinan konsep atau kategori baru muncul (Leliana et al., 2021).

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis, Paradigma konstruktivis beranggapan bahwa realitas sosial adalah hasil dari

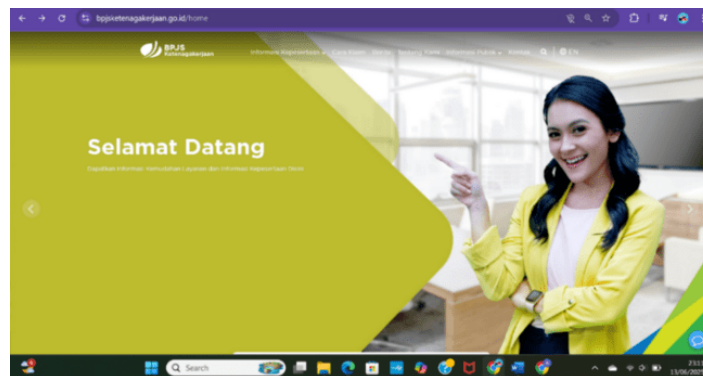
konstruksi yang terjadi akibat interaksi antara individu dengan lingkungan sosial mereka (Wahyuddin et al., 2023, hlm. 3-5).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari:

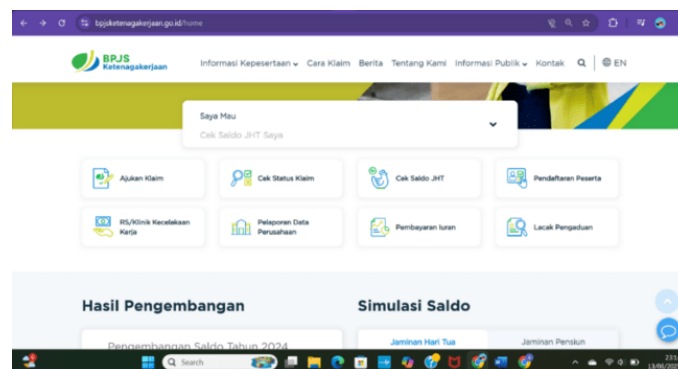
1. Wawancara yang dilakukan bersama informan dari BPJS Ketenagakerjaan, Wawancara adalah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang dijawab secara lisan (Fiantika et al., 2022).
2. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan suatu metode dalam pengumpulan data kualitatif yang melibatkan pengamatan atau analisis terhadap dokumen-dokumen yang dihasilkan oleh subjek itu sendiri, maupun oleh orang lain yang berkaitan dengan subjek tersebut (Abdussamad, 2021, hlm. 149).
3. Studi literatur, Metode ini sangat penting karena membantu peneliti memahami landasan teoritis dari topik yang dikaji dan menemukan celah atau kekurangan dalam penelitian sebelumnya (Fatimah et al., 2025)
4. Observasi, Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis serta sengaja terhadap gejala-gejala yang menjadi objek penelitian (Abdussamad, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Halaman Utama Website



Gambar 1. Tampilan Awal Halaman Utama Website BPJS Ketenagakerjaan



Gambar 1. Tampilan Dashboard layanan pada website BPJS Ketenagakerjaan



Gambar 2. Grafik Pengembangan dan Simulasi Saldo

The screenshot shows the 'Informasi Kepesertaan' (Participant Information) section. It features two main cards: 'Pekerja Jasa Konstruksi (Jasket)' and 'Pekerja Migran'. The 'Jasket' card describes workers involved in construction projects and lists 'Jaminan Kecelakaan Kerja' and 'Jaminan Kematian' as available benefits. The 'Migran' card describes foreign workers in Indonesia and lists 'Jaminan Hari Tua', 'Jaminan Kecelakaan Kerja', and 'Jaminan Kematian' as available benefits.

Gambar 3. Informasi Kepesertaan

The screenshot displays the 'Informasi Kepesertaan' section with two cards: 'Pekerja Peserta Ujrah' and 'Pekerja Bukan Peserta Ujrah'. The 'Peserta Ujrah' card explains that these workers pay contributions and receive benefits like 'Jaminan Hari Tua', 'Jaminan Kecelakaan Kerja', 'Jaminan Kematian', and 'Jaminan Kalkulasi Pensiun'. The 'Bukan Peserta Ujrah' card explains that these workers do not pay contributions but receive benefits like 'Jaminan Hari Tua', 'Jaminan Kecelakaan Kerja', and 'Jaminan Kematian'.

Gambar 4. Informasi Kepesertaan

The screenshot shows a promotional banner at the top with the text 'Nggak Mau Ribet? JMOIn aja! Download Aplikasinya Sekarang' and icons for the App Store and Google Play. Below the banner is the 'Promosi dan Berita Terbaru' (Latest Promotions and News) section, which includes a grid of news items with images and titles, such as 'BPJAMSOSTEK serahkan sambutan kematian' and '1022 Peserta Berada di Kota Probolinggo'.

Gambar 5. Banner Promosi & News Section










Gambar 6. Footer Website BPJS Ketenagakerjaan





Identifikasi dan Klasifikasi Tanda

Berdasarkan tampilan halaman utama *website* yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini adalah identifikasi dan klasifikasi tanda-tanda visual berdasarkan teori Semiotika Charles Sanders Peirce:

Tabel 1. Analisis Tanda Visual Website BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Teori Semiotika Charles Sanders Peirce

No	Fitur/Elemen Visual	Representamen	Objek	Interpretant	Jenis Tanda
1	 Ajukan Klaim	Ikon dokumen dengan tanda centang dan tulisan "Ajukan Klaim"	Proses administratif pengajuan klaim manfaat oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan	Pemahaman pengguna bahwa menu ini ditujukan untuk proses pengajuan klaim	Ikon
2	 Cek Status Klaim	Ikon Kaca Pembesar dan Kotak Cek	Penelusuran progres klaim manfaat peserta	Pemahaman bahwa menu ini fitur ini berfungsi sebagai alat pelacak status klaim.	Ikon
3	 Cek Saldo JHT	Ikon celengan ayam dengan simbol mata uang Rupiah	Layanan pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT)	Pemahaman bahwa menu ini untuk melihat jumlah saldo JHT yang dimiliki	Ikon
4	 Pendaftaran Peserta	Ikon kartu identitas dengan gambar tangan dan tulisan "Pendaftaran Peserta"	Proses registrasi sebagai peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan	Pemahaman bahwa fitur ini merupakan langkah awal untuk menjadi bagian dari jaminan sosial ketenagakerjaan, yang ditandai dengan kepemilikan kartu peserta.	Ikon
5	 RS/Klinik Kecelakaan Kerja	Ikon uang kertas dan tangan	Layanan fasilitas kesehatan kecelakaan kerja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan	Peserta tidak perlu membayar langsung ke rumah sakit, karena sudah dilindungi oleh program jaminan kecelakaan kerja.	Ikon
6	 Pekerja Penerima Upah →  Pekerja Bukan Penerima Upah →	Karakter pekerja (kantoran, ojol, petani)	Kategori peserta BPJS Ketenagakerjaan	Memudahkan pengguna mengenali kelompoknya secara visual	Ikon

No	Fitur/Elemen Visual	Representamen	Objek	Interpretant	Jenis Tanda
7		<p>Ikon celengan ayam dengan koin dan uang kertas di atasnya</p>	<p>Dana simpanan hari tua</p>	<p>Program ini menyimpan dan mengembangkan dana peserta hingga waktu tertentu</p>	<p>Ikon</p>
8		<p>Ikon bingkai foto memorial dan bunga</p>	<p>Santunan untuk ahli waris peserta yang meninggal dunia</p>	<p>Layanan ini merupakan bentuk penghormatan dan perlindungan kepada keluarga peserta</p>	<p>Ikon</p>
9		<p>Ikon 3 pekerja yang mengangkat tangan</p>	<p>Bantuan saat kehilangan pekerjaan</p>	<p>Bantuan finansial dan pelatihan pasca PHK</p>	<p>Ikon</p>
10		<p>Ikon dua lansia berdiri bersama</p>	<p>Pendapatan bagi peserta yang memasuki usia pensiun</p>	<p>Layanan ini menjamin kesejahteraan saat usia tidak lagi produktif</p>	<p>Ikon</p>
11		<p>Ikon berupa bangunan (kantor)</p>	<p>Sistem atau layanan online untuk perusahaan melaporkan data kepesertaan, upah, dan iuran dengan akurat</p>	<p>Fitur ini ditujukan khusus untuk korporasi, bukan peserta individu</p>	<p>Ikon</p>
12		<p>Ikon dokumen dengan grafik</p>	<p>Layanan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan</p>	<p>Pengguna paham akan ikon ini ditujukan untuk melakukan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan secara Online</p>	<p>Ikon</p>
13		<p>Ikon berupa kaca pembesar dan dokumen</p>	<p>Sistem pelacakan status pengaduan</p>	<p>Pengguna mengerti bahwa mereka bisa melihat progres atau status pengaduan yang telah dibuat.</p>	<p>Ikon</p>
14		<p>Grafik batang naik-turun</p>	<p>Ilustrasi pengembangan saldo JHT dan estimasi hasil investasi dana</p>	<p>BPJS memberikan hasil investasi yang lebih tinggi dari bunga bank atau rata-rata deposito,</p>	<p>Indeks</p>

No	Fitur/Elemen Visual	Representamen	Objek	Interpretant	Jenis Tanda
15		Ikon tangan yang diperban	peserta yang dikelola BPJS Ketenagakerjaan	dan pengguna dapat mensimulasikan prediksi saldo di masa depan dan Visualisasi dari performa investasi saldo peserta	Ikon & Indeks
16		Gambar dua smartphone dengan tampilan aplikasi JMO, serta logo App Store dan Google Play.	Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan aplikasi resmi untuk mengakses layanan secara mudah dan fleksibel melalui perangkat ponsel	Simbol
17		Deretan gambar (thumbnail) disertai judul berita dan tanggal.	Berita institusional BPJS Ketenagakerjaan	Merepresentasikan keterbukaan dan akuntabilitas lembaga, sesuai dengan peran BPJS sebagai badan hukum publik.	Simbol
18		Logo "175 TanyaBPJAMSOS TEK", ikon media sosial (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, WhatsApp).	Kanal informasi, komunikasi dan pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan.	Menginformasikan kepada pengguna bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyediakan berbagai layanan dan jalur komunikasi terbuka melalui media digital. Simbol-simbol media sosial dan nomor 175 menunjukkan kemudahan akses layanan, baik melalui telepon, kanal resmi, maupun web.	Ikon, Simbol

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/home> (Akses terakhir: Juni 2025).

Representasi Visual Website BPJS Ketenagakerjaan Berdasarkan Teori Semiotika Charles Sanders Peirce

Dalam analisis semiotika Charles Sanders Peirce, setiap tanda memiliki tiga komponen utama yakni: representamen, object, interpretant. Pada konteks website BPJS Ketenagakerjaan, berbagai elemen visual disusun dan dikomunikasikan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan dalam Tabel I.1 dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tampilan halaman utama website BPJS Ketenagakerjaan telah menyusun representasi visual yang konsisten dan komunikatif, bila dianalisis melalui pendekatan semiotika Charles Sanders Peirce. Sebagian besar elemen seperti ikon, ilustrasi, dan warna berperan sebagai representamen yang menunjuk pada layanan tertentu dan membentuk interpretasi yang mudah dikenali, terutama dalam konteks budaya masyarakat Indonesia. Setiap jenis tanda dianalisis berdasarkan kemiripan bentuk, hubungan sebab-akibat, atau kesepakatan sosial yang mendasarinya. Pemilihan bentuk visual tersebut mencerminkan upaya institusi dalam menyusun tanda yang mudah dikenali dan sesuai dengan konteks penggunaan. Jika dihubungkan dengan pendekatan konstruksionis, representasi ini tidak hadir secara alami, tetapi merupakan hasil dari proses konstruksi makna yang berkaitan erat dengan pengalaman sosial dan budaya masyarakat yang menjadi sasaran komunikasi. Dengan kata lain, representamen yang ditampilkan merupakan hasil dari proses pemilihan tanda yang mempertimbangkan konteks agar makna yang dimaksud dapat disampaikan secara tepat.

Pemaknaan Visual Pada Website BPJS Ketenagakerjaan

Setiap elemen visual yang ditampilkan pada halaman utama *website* BPJS Ketenagakerjaan memiliki makna tertentu yang ingin dikomunikasikan kepada pengguna. Makna atau interpretant ini tidak hanya muncul dari bentuk visual itu sendiri, tetapi juga dari strategi komunikasi lembaga, serta dipengaruhi oleh konteks budaya dan kebiasaan pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa pemaknaan visual pada *website* BPJS Ketenagakerjaan dibentuk melalui proses semiosis yang terstruktur, di mana setiap tanda visual (representamen) merujuk pada objek layanan tertentu dan menghasilkan interpretant yang relevan di benak pengguna. Interpretasi ini diperkuat oleh elemen-elemen visual yang tidak hanya mempertimbangkan bentuk dan fungsi, tetapi juga merespons pengalaman sosial dan kebiasaan budaya pengguna. Makna yang terbentuk dari berbagai fitur seperti Ajukan Klaim, Cek Saldo JHT, hingga Segmentasi Kepesertaan, menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyelaraskan pemahaman pengguna dengan tujuan informasi yang disampaikan. Penggunaan ikon yang familiar, simbol administratif, serta pendekatan kontekstual dalam desain, memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk memahami layanan yang tersedia dengan lebih mudah dan cepat.

Karenanya, interpretant yang tercipta bukan sekadar pemahaman teknis, tetapi juga persepsi terhadap nilai transparansi, ketercakupan, dan kepedulian sosial yang ingin disampaikan oleh lembaga. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi visual pada *website*

BPJS Ketenagakerjaan tidak bersifat pasif, melainkan aktif dalam membentuk relasi antara institusi dan peserta melalui media digital.

Website Sebagai Media digital Informasi Publik

Dalam wawancara yang dilakukan Bersama pihak internal BPJS Ketenagakerjaan ditegaskan bahwa keberadaan *website* resmi bukan hanya bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi, melainkan juga sebagai kewajiban lembaga sebagai badan publik. *Website* ini dirancang untuk menjalankan dua fungsi utama yaitu sebagai sarana transparansi informasi publik, dan sebagai pusat layanan informasi bagi peserta aktif. Seperti yang disampaikan oleh informan: Seperti yang disampaikan oleh informan:

“Pertama itu pastinya adalah sebagai penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, kita harus transparan. Transparan itu adalah kita memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya juga, kita berusaha supaya orang yang sudah jadi peserta itu mudah juga mencari informasinya. Jadi secara garis besar ya, ada dua. Yang pertama adalah kewajiban kita sebagai penyelenggara kepada publik dan juga kewajiban kita kepada peserta.” (Wawancara, informan, 5 Juni 2025).

Dalam wawancara yang dilakukan bersama informan diketahui bahwa *website* BPJS Ketenagakerjaan memiliki dua peran utama sebagai media informasi digital. Pertama, sebagai bentuk transparansi lembaga kepada publik, yang merupakan kewajiban BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan. Kedua, sebagai sarana pelayanan informasi bagi peserta aktif agar mereka dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan memahami hak serta kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa *website* berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah, serta dirancang untuk menjadi platform yang mendukung keterbukaan informasi dan kemudahan akses.

Dengan demikian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki komitmen untuk menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat luas termasuk non peserta sekaligus memastikan bahwa peserta yang telah terdaftar mendapatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan. *Website* tidak hanya menyediakan informasi tekstual, tetapi juga dalam bentuk visual, yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan.

Simpulan

Berdasarkan analisis data visual serta wawancara dengan pihak internal BPJS Ketenagakerjaan penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan. Pertama, mayoritas elemen visual merupakan tanda ikonik, karena menyajikan kemiripan bentuk dengan objek nyata seperti dokumen, pekerja, rumah sakit, atau celengan. Sementara itu, tanda indeksikal muncul pada elemen yang mengisyaratkan hubungan sebab-akibat, seperti grafik pengembangan saldo dan tangan diperban untuk Jaminan Kecelakaan Kerja. Simbol digunakan pada elemen yang membutuhkan pemahaman konvensional, seperti logo “175 Tanya BPJAMSOSTEK”, ikon media sosial serta pada bagian news section.

Kedua, dalam hal pemaknaan, tanda-tanda visual pada *website* tidak hanya menyampaikan informasi layanan, tetapi juga membentuk persepsi publik terhadap nilai-nilai seperti keterbukaan, perlindungan sosial, dan aksesibilitas digital. Interpretasi ini

didukung oleh wawancara yang menunjukkan bahwa pemilihan visual dilakukan dengan mempertimbangkan kebiasaan budaya, persepsi masyarakat, serta penggunaan desain *website* yang komunikatif. Makna-makna yang ditangkap pengguna memperkuat relasi triadik Peirce antara representamen, objek, dan interpretant, serta menunjukkan keberhasilan proses semiosis dalam menyampaikan fungsi dan identitas lembaga. Tampilan visual di dalam *website* membantu menyederhanakan pesan-pesan yang kompleks, menjangkau berbagai segmen peserta, serta memperkuat akuntabilitas lembaga sebagai penyelenggara jaminan sosial nasional ketenagakerjaan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan semiotika Peirce efektif dalam mengkaji representasi visual di media digital milik institusi publik. Temuan ini memperluas pemahaman tentang bagaimana lembaga negara memanfaatkan komunikasi visual untuk menyampaikan nilai, fungsi, dan eksistensinya secara efektif di ruang digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan desain komunikasi yang lebih terbuka dan menyesuaikan dengan kebutuhan nyata para pengguna layanan.

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Pertama, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan terus menyampaikan informasi dengan visual yang menarik, mudah dipahami dan sesuai dengan latar belakang sosial dan budaya audiens. Kedua, Kerja sama yang baik antara tim desain dan tim komunikasi sangat penting untuk memastikan pesan yang ingin disampaikan tetap selaras dan mudah dipahami. Ketiga, Untuk memperluas kajian, disarankan agar penelitian serupa dapat dilakukan pada *website* lembaga pemerintah atau institusi publik lainnya, guna melihat pola atau perbedaan dalam strategi representasi visual di ranah digital. Selain itu, menggunakan pendekatan semiotika dari tokoh lain agar bisa memberikan sudut pandang baru.

Referensi

Abdussamad. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Syakir Media Press.

Amalia Cahyani, Aisyah, Abdul Kholik, and Menati Fajar Rizki. 2024. "Optimalisasi Komunikasi Digital Dalam Penerapan Visual Sosial Pada Desain Atau Layout Website Company Profile." 5(7):p-ISSN.

Azhari, Muhammad Hairun. n.d. Peran Visual Dalam Meningkatkan Engagement Pengguna Di Situs Web Berita.

Bahri, Saiful. 2022. "Semiotika Komunikasi Sebagai Satu Pendekatan Memahami Makna Dalam Komunikasi."

Batubara, Hendra, Siti Rukiyah, and Puspa Indah Utami. 2024. "Analisis Semiotika: Pemaknaan Komunikasi Visual Pada Poster Iklan Layanan Masyarakat Di Media Digital."

- Creswell John W. 2015. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed Creswell*.
- Dian Saputri Sari. 2021. *FAKTOR PENGARUH DAYA TARIK VISUAL BRAND ORGANICUP TERHADAP BRAND AWARENESS MAHASISWA UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA*. Vol. 3.
- Fatimah, Siti, Haya Zen, and Azmi Fitriasia. 2025. *Literatur Riview Dan Metodologi Ilmu Pengetahuan Khusus*.
- Fatimah. 2020. *SEMIOTIKA DALAM KAJIAN IKLAN LAYANAN MASYARAKAT (ILM)*. Tallasamedia.
- Herry, Edward Enrieco, and Yudha Febri Al Paksi. 2024. *Roland Barthes Semiotics Analysis of Human Interest Works at The Beauty Of Photography Exhibition*.
- Leliana, Intan, L. Mirza, and R. Hayu. 2021. "Representasi Pesan Moral Dalam Film Tilik (Analisis Semiotik Roland Barthes)." 21(2):142. doi:10.31294/jc.v19i2.
- Lestari, Endang, Umi Fatonah, Nadiyah Syifa, Nadya Rahmadayanti, Noor Azizah, Anna Nur Faidah, Corresponding Author, Program Studi Manajemen, Universitas Lambung Mangkurat, Jl H. Brigadir Jenderal Hasan Basry, and Kalimantan Selatan. 2024. "Sosialisasi Dampak Perkembangan Teknologi Dan Internet Pada Generasi Z Di Banjarmasin." *Damhil: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 3(2):82–93.
- Madu, Uwaebuka W., and Uloma Doris ONUOHA Professor. 2022. *An Assessment of Marketing Features on Nigerian Universities' An Assessment of Marketing Features on Nigerian Universities' Library Websites Library Websites*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>.
- Nensiliati, Nensilianti, Yultriani Damat, and Ridwan Ridwan. 2023. "Ikon, Indeks Dan Simbol Dalam Iklan Scarlett Whitening Di Youtube." *Jurnal Kajian Bahasa, Sastra Dan Pengajaran (KIBASP)* 7(1):27–35. doi:10.31539/kibasp.v7i1.6034.
- Nilakurnia, R., Rachman, F., Pane, I. A., Habibie, M., & Hasbiallah, H. (2023). *Transformasi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan*. PT Inovasi Visi Anak Negeri.
- Prasetyo, Kanyadibya Cendana, and Fitrotin Azizah. 2024. "Mewujudkan Decent Work: Menyorot Perlindungan Sosial Untuk Pekerja Rumah Tangga Di Indonesia Dengan Praktik Baik Dari Brasil Dan Italia." *Jurnal Jamsostek* 2(2):141–62. doi:10.61626/jamsostek.v2i2.60.
- Putra Boediman Eko. 2022. *Media Sosial Sebagai Media Baru Dalam Perspektif Praktisi Public Relations Pada Era Generasi Milenial Eko Putra Boediman*. Vol. 10.

- Rahmadhina Jestiana Al Kayrani, Yulia Dwi Lestari, Evi Lia Fauziah, Azallea Nasafka suryantara, Wiranty, Elda Apriana Riska, Hasna Khoirunnisa, Nikki Haura Syahrani, Ratu Dea Nabila Suhandi, and Reyshafa Syahada Hafid. 2024. PERAN KOMUNIKASI VISUAL DAN SEMIOTIKA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS IKLAN PRODUK INDOMILK. Vol. 3.
- Ratih Puspitasari, Dwi. 2021. NILAI SOSIAL BUDAYA DALAM FILM TILIK (KAJIAN SEMIOTIKA CHARLES SANDERS PEIRCE) SOCIAL-CULTURAL VALUES IN TILIK FILM (SEMIOTIC STUDY OF CHARLES SANDERS PEIRCE). Vol. 15. <http://journal.ubm.ac.id/>.
- Rita Fiantika, Feny, Mohammad Wasil, and Sri Jumiyati. 2022. METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF.
- Sobur, A. (2020). Semiotika komunikasi. PT Remaja Rosdakarya.
- Susilawati Tuti, Yuliansyah Fanny, Romzy Muhammad, and Aryani Rintan. 2020. "MEMBANGUN WEBSITE TOKO ONLINE PEMPEK NTHREE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL."
- Wahyuddin, Nono Heryana, Yusmah, Zulkarnaini, Sofia Anna Atichasari, Nicholas Simarmata, Hadawiah, Anna Triwijayati, and Ahmad Asroni. 2023. METODE RISET KUALITATIF.
- Widia Kartika, Elsa, and Ahmad Supena. 2024. ANALISIS SEMIOTIKA CHARLES SANDERS PEIRCE DALAM NOVEL "PASUNG JIWA" KARYA OKKY MADASARI. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/penaliterasiEmail>.
- Wijaya, Graciela Ervina, and Chandra Kuswoyo. 2022. Pengaruh Kemenarikan Desain Website Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee. Vol. 6. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>.