

**AGEN PERISAI SEBAGAI *AGENT MIDDLEMAN* UNTUK
MENINGKATKAN KESADARAN MEREK BPJS
KETENAGAKERJAAN DAN JUMLAH KEPESERTAAN PADA
PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU)**

Tugas Akhir Magang



Disusun Oleh :
Melly Aprianti - 20311517

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

**AGEN PERISAI SEBAGAI *AGENT MIDDLEMAN* UNTUK
MENINGKATKAN KESADARAN MEREK BPJS
KETENAGAKERJAAN DAN JUMLAH KEPESERTAAN PADA
PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU)**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh:

Nama : Melly Aprianti

NIM : 20311517

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 13 September 2024



Melly Aprianti

20311517

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Agen PERISAI Sebagai *Agent Middleman* Untuk Meningkatkan Kesadaran Merek BPJS Ketenagakerjaan dan Jumlah Kepesertaan Pada Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)

Diajukan Oleh:

Nama : Melly Aprianti
NIM : 20311517
Program Studi : Manajemen S1
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 12 September 2024

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Erlita Ridanasti, S.E., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

**TUGAS AKHIR BERJUDUL
MANAJEMEN PEMASARAN_20311517**

Disusun oleh : Melly Aprianti

Nomor Mahasiswa : 20311517

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 01 Oktober 2024

Penguji/Pembimbing TA : Erlita Ridanasti, S.E., M.M.

Penguji : Istyakara Muslichah, S.E., MBA.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Sistem jaminan sosial dirancang untuk memberikan perlindungan sosial yang memastikan setiap individu dapat memenuhi kebutuhan dasar yang layak. Namun, pada tahun 2022, jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan hanya mencakup kurang dari 50% tenaga kerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Program PERISAI guna menjangkau calon peserta di daerah-daerah yang sulit diakses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran dan upaya BPJS dalam meningkatkan serta mempertahankan kepesertaan segmen Bukan Penerima Upah (BPU) melalui pendekatan strategi pemasaran STP, Bauran Pemasaran 7P, Kesadaran Merek, dan peran Agen PERISAI. Metode yang digunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif dengan wawancara narasumber untuk memperoleh data secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi "PERISAI" terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kepesertaan BPU yang dapat terlihat dari keberhasilan untuk mengakuisisi dan komunikasi lebih interaktif dan intensif dengan peserta. Selain itu, ditemukan juga jika BPJS Ketenagakerjaan masih perlu perhatian lebih untuk meningkatkan kesadaran merek dikarenakan sebagian dari Bukan Penerima Upah (BPU) tidak cukup familiar dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Kata kunci: Sistem Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan, Bukan Penerima Upah (BPU), Agen PERISAI

ABSTRACT

The social security system is designed to provide social protection, ensuring that every individual can meet basic, decent living needs. However, in 2022, BPJS Ketenagakerjaan covered less than 50% of the workforce in Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan launched the PERISAI Program to reach potential participants in hard-to-access areas. This research aims to analyze the marketing strategies and efforts of BPJS in increasing and maintaining membership in the Non-Wage Recipients (BPU) segment through the application of the STP marketing strategy, the 7P Marketing Mix, Brand Awareness, and the role of PERISAI Agents. The method used is descriptive qualitative data analysis, utilizing interviews with key informants to gather direct data. The results of the study show that the "PERISAI" strategy has proven to be quite effective in increasing BPU membership, as evidenced by its success in acquisition and more interactive and intensive communication with participants. Additionally, it was found that BPJS Ketenagakerjaan still needs to focus more on improving brand awareness, as some Non-Wage Recipients (BPU) are not sufficiently familiar with BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords: *Social Security System, BPJS Ketenagakerjaan, Non-Wage Recipients (BPU), PERISAI Agents*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Syukur yang tak terhingga penulis haturkan atas kesehatan, kesempatan, dan kelancaran yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Magang yang berjudul **“Agen PERISAI Sebagai Agent Middleman Untuk Meningkatkan Kesadaran Merek BPJS Ketenagakerjaan dan Jumlah Kepesertaan Pada Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)”** dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian tugas akhir magang ini.

Penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir magang ini tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang menjadi perantara dari Allah *Ta'ala*. Dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc., Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Erlita Ridanasti, S.E., M.M., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Magang, atas bimbingan, ilmu, motivasi, dan waktu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir magang dengan baik. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan selama bimbingan, dan semoga kebaikan Ibu mendapat balasan dari Allah.

4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia, atas ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis, semoga ilmu tersebut bermanfaat dan menjadi amal jariyah.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, atas segala bantuan selama perkuliahan.
6. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul, atas kesediaannya menjadi tempat magang, serta karyawan yang membimbing penulis selama magang.
7. Ibu Rosita Supadmi selaku supervisor penulis selama magang di BPJS Ketenagakerjaan Bantul, yang telah membimbing dan membantu penulis dalam pelaksanaan magang.
8. Narasumber, Bapak Albert, Mbak Chris, Bapak Kus, dan Ibu Nurchayati, atas waktu dan tenaga yang diberikan dalam membantu penyusunan tulisan ini.
9. Orang tua penulis, Bapak H. Riduansyah dan Ibu Hj. Masiah, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis sampai di titik ini.
10. Saudara-saudara penulis, A Mega, A Irin, A Maya, dan Iki, atas kasih sayang, perhatian, dan doa mereka.
11. Sepupu terdekat, Ati, Tasya, Ifit, Kasta, Dayah, dan Risda, atas dukungan dan kebersamaan yang menemani penulis sejak kecil.
12. Sahabat-sahabat, Ayu, Bella, dan Via, yang telah menjadi teman diskusi, tempat curhat, dan memberikan dukungan selama perkuliahan.
13. *Playlist* musik, terutama genre K-Pop dan RnB yang menemani penulis selama menyelesaikan tugas kuliah Manajemen.

14. Teman-teman Prodi Manajemen, atas bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan.
15. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir magang ini.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas dukungan mereka selama proses pengerjaan tugas akhir magang ini.

Penulis berharap segala kebaikan yang telah diterima mendapat balasan dari Allah *Ta'ala*. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penulisan ini, dan semoga tugas akhir magang ini bermanfaat bagi semua pihak. *Amin*.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 12 September 2024



Melly Aprianti

20311517

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Profil Perusahaan	1
1. 2 Latar Belakang Masalah	3
1. 3 Rumusan Masalah.....	8
1. 4 Tujuan Magang.....	8
1. 5 Manfaat Magang.....	8
1. 5. 1 Manfaat Bagi Penulis.....	8
1. 5. 2 Manfaat Bagi Perusahaan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2. 1 Konsep Pemasaran.....	10
2.1. 1 Segmentasi (<i>Segmentation</i>), Penargetan (<i>Targeting</i>), dan Pemosisian (<i>Positioning</i>).....	10
2. 1. 2 Bauran Pemasaran 7P	12
2. 2 Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>)	16
2. 2. 1 Piramida Kesadaran Merek.....	17
2. 2. 2 Beberapa Keuntungan Merek	19
2. 3 Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan	20
BAB III METODOLOGI.....	22

3. 1 Metode Analisis Data.....	22
3. 2 Metode Pengumpulan Data	23
3. 3 Lokasi dan Waktu Magang.....	27
3. 4 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4. 1 Pelaksanaan.....	32
4. 2 Temuan	36
4. 2. 1 Implementasi Segmentasi (<i>Segmentation</i>), Penargetan (<i>Targeting</i>), dan Pemosisian (<i>Positioning</i>) BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).....	36
4. 2. 2 Bauran Pemasaran 7P BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)	40
4. 2. 3 Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>) BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)	52
4. 2. 4 Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).....	53
4. 3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5. 1 Kesimpulan	59
5. 2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2022 Berdasarkan Segmen Kepesertaan.....	5
Tabel 1. 2 Data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Bantul per Desember 2022.....	7
Tabel 1. 3 Data Akuisisi Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan KCP Bantul Februari – Juni 2023.....	7
Tabel 3. 1 Profil Narasumber	23
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	1
Gambar 2. 1 <i>Level Brand Awareness</i> (Kesadaran Merek)	17
Gambar 3. 1 Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Bantul.....	28
Gambar 4. 1 Kegiatan Rutin Penulis	32
Gambar 4. 2 Kegiatan Sosialisasi ke Perusahaan, Padat Karya, <i>Employee Volunteer</i>	33
Gambar 4. 3 Akuisisi Peserta Penulis	34
Gambar 4. 4 Wawancara Penulis dengan Internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul	107
Gambar 4. 5 Wawancara Penulis dengan Agen PERISAI dan Peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul.....	107
Gambar 4. 6 Website BPJS Ketenagakerjaan.....	108
Gambar 4. 7 X BPJS Ketenagakerjaan	108
Gambar 4. 8 Facebook BPJS Ketenagakerjaan.....	108
Gambar 4. 9 Instagram BPJS Ketenagakerjaan	109
Gambar 4. 10 TikTok BPJS Ketenagakerjaan	109
Gambar 4. 11 YouTube BPJS Ketenagakerjaan	109
Gambar 4. 12 Aplikasi JMO.....	110
Gambar 4. 13 <i>Pamflet</i> Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan	110
Gambar 4. 14 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul	111
Gambar 4. 15 Area Parkir Mobil dan Motor BPJS Ketenagakerjaan Bantul	111
Gambar 4. 16 <i>Hand Sanitizer, Smoker Bin</i> dan Informasi Jam Operasional BPJS Ketenagakerjaan Bantul.....	111
Gambar 4. 17 Ruang Pelayanan, Formulir dan Mesin Antrian.....	112
Gambar 4. 18 Ruang Tunggu, Brosur Kepesertaan, Fasilitas Air Minum, Wi-Fi Gratis di BPJS Ketenagakerjaan Bantul	112

**Gambar 4. 19 Pajangan Dinding di Ruang Tunggu Pelayanan BPJS
Ketenagakerjaan Bantul.....113**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang dari Perguruan Tinggi.....	67
Lampiran 2 Surat Penerimaan Mahasiswa Magang.....	68
Lampiran 3 Sertifikat Magang.....	69
Lampiran 4 Laporan Kegiatan Harian Magang	70
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 6 Lampiran Gambar	107
Lampiran 7 <i>Letter Of Accptance</i> (LOA) Jurnal SINTA 3.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Profil Perusahaan

Sejarah BPJS Ketenagakerjaan dimulai dengan Undang-Undang Kecelakaan Industri Nomor 33 Tahun 1947. Undang-Undang Ketenagakerjaan No 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial (JAMSOSTEK) dan Keputusan No 36 Tahun 1995, yang menetapkan PT Jamsostek sebagai organisasi asuransi sosial bagi pekerja, merupakan langkah penting berikutnya. PT Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan kepada pekerja dan anggota keluarganya melalui empat program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan yang memprioritaskan hak dan perlindungan bagi semua pekerja. PT Jamsostek berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014 karena menjadi badan hukum publik. Program Jaminan Pensiun, yang dimulai pada 1 Juli 2015, memberikan perlindungan terbaik bagi pekerja Indonesia.



Gambar 1. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

(BPJS Ketenagakerjaan, 2023)

BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan mampu menyejahterakan seluruh pekerja di Indonesia. Untuk mewujudkan visi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan memiliki misi yang terdiri dari: Pertama, melindungi, melayani, dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarga. Kedua, memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta. Ketiga, memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki nilai-nilai yang menjadi landasan bagi seluruh karyawannya. Pertama nilai Iman, insan BPJS Ketenagakerjaan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bekerja sebagai ibadah untuk memberikan manfaat dan nilai bagi pekerja, keluarga, masyarakat, dan bangsa. Kedua nilai Ethika, yang mencakup beberapa prinsip: Ekselen: Mengacu pada insan BPJS Ketenagakerjaan selalu bekerja profesional, inovatif, dan bersungguh – sungguh dalam mengupayakan hasil terbaik untuk memberikan manfaat, serta nilai tambah bagi organisasi dan lingkungan. Teladan: Teladan insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa memulai dari dirinya sendiri untuk berperilaku sesuai dengan norma, etika, dan peraturan yang berlaku, sehingga dapat menjadi contoh (*role model*) bagi lingkungan sekitarnya. Harmoni: Insan BPJS Ketenagakerjaan mampu membangun kerja sama, keselarasan, dan mengutamakan keberhasilan bersama. Integritas: Menunjukkan insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa dapat menjaga amanah, jujur, satu dalam kata dan perbuatan, dapat dipercaya, serta berkomitmen untuk

patuh pada norma, etika, dan peraturan yang berlaku. Kepedulian: Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa peduli pada peserta, lingkungan kerja dan organisasi, sehingga ikut merasa bertanggung jawab dan secara tulus berpartisipasi aktif untuk membawa kemajuan organisasi. Antusias: Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa bekerja dengan sukacita, proaktif, serta bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan.

1. 2 Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk perlindungan sosial adalah jaminan sosial, jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka dan meningkatkan kesehatan mereka. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya, menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004.

Pemerintah kemudian membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang diatur dalam UU No.24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang kemudian disingkat menjadi BPJS, dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial seperti BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab untuk

menyelenggarakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan melalui 5 Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKM).

Prinsip di balik program ini adalah asuransi sosial. Asuransi sosial adalah suatu mekanisme pengumpulan dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya. Semua orang, termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia selama paling singkat 6 (enam) bulan, harus menjadi Peserta program Jaminan Sosial. Peserta yang dimaksud termasuk Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Peserta yang menerima upah, gaji, dan imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja biasanya disebut sebagai Penerima Upah (PU). ASN, karyawan swasta, karyawan BUMN, dan lainnya adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan PU. Pekerja bukan penerima upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan usaha ekonomi secara mandiri untuk mendapatkan uang. Pekerja ini termasuk pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, serta pekerja di luar hubungan kerja yang bukan penerima upah, seperti tukang ojek, supir angkot, pedagang keliling, dokter, artis, pengacara, dan lain-lain. Konsultasi tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pekerjaan konstruksi dikenal sebagai Jasa Konstruksi (JAKON). Jasa Konstruksi terdiri dari pekerja lepas dan Penyelenggara negara pada skala besar, menengah, kecil, dan mikro.

Perusahaan ini mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan, dan dengan kontrak waktu tertentu.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2022 Berdasarkan Segmen Kepesertaan

Segmen Peserta	2022	
	Target	Realisasi
Penerima Upah	43.688.525	41.582.178
Bukan Penerima Upah	44.410.989	6.777.009
Jasa Konstruksi	8.278.491	7.020.533
Total Peserta	96.378.005	55.379.720

Sumber : Buku Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan 2022

Tabel 1.1 di atas menunjukkan pada tahun 2022 BPJS Ketenagakerjaan mampu mengakuisisi peserta sebanyak 55.379.720 yang terdiri dari segmen peserta PU, BPU dan JAKON. Akan tetapi, jumlah peserta yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan bahkan kurang dari 50% total jumlah penduduk yang bekerja di Indonesia pada tahun 2022, yaitu sebanyak 144,01 juta orang, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS).

Menurut Novitasari & Aminah (2023) rendahnya kesadaran merek di kalangan masyarakat membuat banyak orang tidak mengetahui atau memahami manfaat dari program jaminan sosial, seperti BPJS Ketenagakerjaan. Sebuah studi oleh Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa sistem keagenan PERISAI berhasil meningkatkan kepesertaan BPU di Kota Bogor dengan tingkat efektivitas sebesar 74,64%. Artinya, Kesadaran merek adalah faktor penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam program

jaminan sosial. Upaya meningkatkan pengetahuan merek melalui sosialisasi dan promosi yang efektif sangat penting untuk masyarakat memahami manfaat dari program tersebut, sehingga mereka termotivasi untuk berpartisipasi secara aktif (Herdana, 2015; Permadi & Heriyanto, 2016; dan Novitasari & Aminah, 2023).

Kantor perintis dan cabang BPJS Ketenagakerjaan dapat ditemukan di hampir setiap kota atau kabupaten. Untuk memastikan bahwa semua karyawan Indonesia dapat mengikuti BPJS Ketenagakerjaan, setiap kantor wilayah berusaha untuk meningkatkan partisipasi. Namun, itu lebih sulit bagi pekerja BPU yang bekerja secara mandiri dan memiliki pendapatan rendah selain itu pekerja BPU ini pada dasarnya sulit untuk dijangkau karena biasanya tersebar di desa-desa seperti petani dan nelayan ataupun karena keterbatasan akses informasi. Dalam rangka membantu mengatasi hal ini, BPJS Ketenagakerjaan membentuk Program PERISAI (Penggerak Jaminan Sosial Indonesia).

Program PERISAI adalah agen BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab untuk mengakuisisi peserta di daerah-daerah yang sulit diakses. PERISAI merupakan perorangan/individu yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan sosialisasi, akuisisi peserta, dan pengelolaan kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Selain itu tugas dari seorang perisai adalah menginformasikan tanda bukti kepesertaan kepada peserta, menginformasikan kepada BPJS Ketenagakerjaan apabila terjadi kasus klaim manfaat jaminan, melaporkan hasil kegiatan kerja dan kendala yang dihadapi kepada wadah, melakukan sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, melakukan akuisisi, pengelolaan data, dan memproses pembayaran iuran peserta BPU,

serta menyerahkan tanda bukti pembayaran pertama dari Sistem Informasi Perisai kepada peserta binaannya.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bantul menangani 172.002 kepesertaan aktif per Desember 2022, yang terbagi dalam tiga segmen: Penerima Upah (PU) sebanyak 144.964 peserta, Bukan Penerima Upah (BPU) 17.125 peserta, dan Jasa Konstruksi (JAKON) 9.913 peserta. Rincian selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1. 2 Data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan KCP Bantul per Desember 2022

Segmen Peserta	2022	
	Target	Realisasi
Penerima Upah	232.365	144.964
Bukan Penerima Upah	196.325	17.125
Jasa Konstruksi	41.701	9.913
Total Peserta	470.391	172.002

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bantul, 2023

Tabel 1. 3 Data Akuisisi Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan KCP Bantul Februari – Juni 2023

Bulan	Segmen Peserta	
	BPU	
	Target	Realisasi
Februari	180.825	17.188
Maret	180.825	22.199
April	180.825	20.098
Mei	180.825	26.046
Juni	180.825	26.555

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bantul, 2023

Tabel 1.3 di atas memperlihatkan data akuisisi peserta BPJS Ketenagakerjaan Bantul, khususnya untuk segmen Bukan Penerima Upah (BPU). Meskipun terlihat adanya peningkatan jumlah peserta setiap bulan, capaian tersebut masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan saat ini masih memerlukan penguatan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bantul dapat meningkatkan strategi pemasarannya.

1. 3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diterangkan, penulis merumuskan masalah terkait “Agen PERISAI Sebagai *Agent Middleman* Untuk Meningkatkan Kesadaran Merek BPJS Ketenagakerjaan dan Jumlah Kepesertaan Pada Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)”. Berikut pertanyaan rumusan permasalahannya:

- 1) Apa peran agen PERISAI sebagai *agent middleman* untuk meningkatkan kesadaran merek BPJS Ketenagakerjaan pada peserta Bukan Penerima Upah (BPU)?

1. 4 Tujuan Magang

- 1) Guna mengetahui peran PERISAI sebagai *agent middleman* untuk meningkatkan kesadaran merek BPJS Ketenagakerjaan pada peserta Bukan Penerima Upah (BPU).

1. 5 Manfaat Magang

1. 5. 1 Manfaat Bagi Penulis

- 1) Memperoleh pengalaman kerja langsung serta dapat menjalin jaringan hubungan secara profesional.

- 2) Memperoleh pengembangan keterampilan yang praktis seperti manajemen waktu, komunikasi interpersonal dan pengoperasian *tools* penunjang pekerjaan.
- 3) Meningkatkan pemahaman tentang pengaplikasian korelasi ilmu yang dipelajari dengan penerapan ke dalam bisnis.

1. 5. 2 Manfaat Bagi Perusahaan

- 1) Terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan Universitas Islam Indonesia.
- 2) Penerapan konsep-konsep strategi pemasaran sebagai agen PERISAI untuk meningkatkan jumlah akuisisi peserta.
- 3) Terlibat sebagai *agent middleman* untuk mengenalkan BPJS Ketenagakerjaan kepada BPU.
- 4) Dapat memberikan kontribusi secara umum dalam inovasi teknologi dalam penggunaan *platform* desain dan komunikasi visual online.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Konsep Pemasaran

Tujuan perusahaan harus berdasarkan pada konsep pemasaran untuk memenuhi dan mengarahkan kegiatan perusahaan. Peterson (1998) bahwa konsep pemasaran yaitu teori dasar dalam bisnis yang menekankan pada strategi pemasaran, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan. Adapun menurut Assael (1990) konsep pemasaran adalah sebuah pedoman bisnis yang menekankan bahwa pemenuhan kebutuhan konsumen merupakan syarat penting, baik dari segi ekonomi maupun sosial, untuk menjaga keberlangsungan perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018), perusahaan harus menggunakan pendekatan atau model pemasaran seperti STP (*Segmentation, Targeting, dan Positioning*) agar aktivitas pemasarannya berhasil.

2.1.1 Segmentasi (*Segmentation*), Penargetan (*Targeting*), dan Pemosisian (*Positioning*)

Segmentasi Pasar (*Segmentation*), menurut Kotler dan Armstrong (2018) mengungkapkan bahwa segmentasi pasar adalah analisis pasar yang bertujuan untuk memfokuskan pemasaran pada kelompok pembeli yang lebih kecil yang memiliki perilaku atau atribut unik yang mungkin memerlukan strategi atau bauran pemasaran yang berbeda. Sedangkan, Alifudin et al. (2021) mengungkapkan bahwa segmen pasar merupakan

proses untuk mengidentifikasi dan menganalisis perbedaan antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya dalam permintaan. Adapun menurut Rismawati et al. (2019) berdasarkan pengelompokannya, segmentasi dikelompokkan sesuai karakteristik dan kebutuhan pelanggan. Antara lain seperti demografi dan perilaku digunakan untuk mengklasifikasikan segmen pasar.

Pasar Sasaran (*Targeting*), Kotler dan Armstrong (2018) menjelaskan bahwa target pasar adalah cara mengevaluasi setiap segmen pasar yang menarik dan kemudian memilih satu atau lebih segmen pasar untuk dimasuki. Widjaya (2017) juga menyampaikan bahwa sasaran pasar dapat dikenal sebagai target. Target adalah proses penilaian dan penentuan kelompok unggul sebagai sasaran pelayanan untuk program pemasaran yang ada. Adapun, menurut Rismawati et al. (2019) bahwa target atau sasaran adalah cara untuk menentukan bagian pasar mana yang akan ditargetkan untuk pemasaran. Cara tersebut dapat dilakukan dengan menentukan faktor-faktor seperti ukuran, profitabilitas, aksesibilitas, fokus pada keuntungan, dan perbedaan dari pasar adalah beberapa contoh sasaran.

Pemosisian (*Positioning*), Menurut Kotler dan Armstrong (2018) memosisikan produk terdiri dari mengatur penawaran pasar untuk menempati tempat yang jelas, unik, dan diinginkan di benak pelanggan sasaran dibandingkan dengan produk pesaing. Pendapat lain, oleh Dj (2017) bahwa untuk membangun kepercayaan konsumen, pelaku usaha melakukan penempatan/pemosisian. Adapun menurut Rismawati et al. (2019) bahwa pemosisian merupakan tindakan merancang yang dilakukan oleh

perusahaan untuk menanamkan produk berbeda dan bernilai di benak konsumen. Seperti, menentukan bagaimana merek dan produk perusahaan digambarkan oleh pelanggan dikenal sebagai memposisikan produk. Tujuannya adalah untuk membuat produk yang dipasarkan lebih unggul dalam hal penjualan daripada pesaingnya. seperti menyediakan solusi, menemukan tawaran penjualan unik (USP), dan membuat kampanye pemasaran yang khusus untuk segmentasi target pasar.

2.1.2 Bauran Pemasaran 7P

Produk (*Product*), Putri (2017) berpendapat bahwa salah satu komponen bauran pemasaran yang terpenting adalah produk. Keberadaannya merupakan penentu bagi program bauran pemasaran lain, misalnya penentuan harga, program promosi, maupun kegiatan pendistribusiannya. Selain itu produk merupakan sesuatu yang esensial mampu untuk memenuhi kebutuhan pasar. Pendapat lain yang disampaikan oleh Shinta (2011) bahwa jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.

Harga (*Price*), Putri (2017) mengungkapkan bahwa harga memiliki peranan yang sangat penting termasuk dalam hal pertukaran pemasaran (*marketing exchange*). Terdapat empat tipe dasar dari biaya konsumen (*consumer cost*), yaitu: uang, waktu, aktivitas kognitif dan usaha perilaku. Biaya-biaya atau pengorbanan yang ditambahkan atau dibandingkan dengan nilai atau manfaat produk yang ditawarkan adalah cara mudah untuk mempertimbangkan arti harga bagi konsumen.

Promosi (*Promotion*), pada hakikatnya promosi merupakan suatu bentuk komunikasi pemasaran. Komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha untuk menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Secara umum, alokasi promosi akan berbeda antara pasar konsumen akhir dan pasar bisnis urutan prioritas alokasi elemen bauran promosi untuk pasar konsumen akhir adalah: (1) promosi penjualan, (2) periklanan, (3) *personal selling*, (4) *public relations*. Sedangkan untuk pasar bisnis, urutannya adalah: (1) *personal selling*, (2) promosi penjualan, (3) periklanan, (4) *public relations*.

Distribusi (*Distribution*), Putri (2017) menjelaskan secara garis besar bahwa pendistribusian dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat dibutuhkan). Adapun menurut Tjiptono (2015) dalam pelaksanaan aktivitas-aktivitas distribusi, perusahaan kerap kali harus bekerja dengan berbagai perantara (*middleman*) dan saluran distribusi (*distribution channel*) untuk menawarkan produknya ke pasar. Perantara adalah individu atau institusi yang menghubungkan aliran barang dari produsen ke konsumen akhir dan konsumen industrial. Secara umum, perantara terbagi atas *merchant middleman* dan *agent middleman*. Kedua bentuk utama dari *merchant middleman* adalah *wholesaler* (distributor) dan *retailer (dealer)*. Sedangkan yang dimaksud dengan *agent middleman (boker)* adalah

perantara yang hanya mencari pembeli, menegosiasikan, dan melakukan transaksi atas nama produsen. Sedangkan Putri (2017) mengungkapkan bahwa saluran distribusi (*distribution channel*) adalah rute atau rangkaian perantara, baik yang dikelola pemasar maupun yang independen, dalam menyampaikan produk dari produsen sampai ke konsumen.

Agent middleman atau agen perantara, adalah individu atau perusahaan yang bertugas mencari pembeli, menegosiasikan, dan memfasilitasi transaksi atas nama produsen. Mereka tidak memiliki barang yang dijual, melainkan berperan sebagai penghubung antara produsen dan konsumen. Contoh *agent middleman* termasuk *broker real estate* dan agen penjualan, yang membantu memasarkan produk tanpa memiliki kepemilikan atas barang tersebut (Autoprawiro & Retnawati, 2020). Sehingga, kebutuhan perusahaan untuk memperluas jaringan pemasaran barang dan jasa mendorong munculnya perusahaan keagenan di Indonesia. “Untuk alasan efisiensi, produsen memilih tidak menjual produk atau jasa mereka secara langsung kepada konsumen, melainkan melalui *middleman* seperti agen dan distributor (Suharnoko, 2012). Pada hal ini, agen PERISAI berperan sebagai perantara antara BPJS Ketenagakerjaan dan calon peserta, dengan membantu menyampaikan manfaat program jaminan sosial kepada masyarakat, terutama di sektor informal yang sering kali sulit dijangkau oleh informasi resmi (Ria, 2021).

Orang (*People*), menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) perusahaan yang menyediakan jasa keberhasilannya dalam menggaet konsumen ditentukan dari kepiawaian petugas dalam melayani konsumen yang hendak menikmati jasa yang ditawarkan, oleh karena jasa memiliki

salah satu sifat tidak berwujud maka sebuah kewajiban bagi petugas untuk meyakinkan para konsumennya. *People* dalam jasa adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan, dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi semua organisasi. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen dapat disebut sebagai tenaga penjual. Dengan kata lain, dalam pengertian yang luas, pemasaran merupakan pekerjaan semua personel organisasi jasa. Itu berarti organisasi jasa harus merekrut dan mempertahankan karyawan yang mempunyai skill, sikap, komitmen, dan kemampuan dalam membina hubungan baik dengan konsumen. Oleh perusahaan jasa unsur *people* ini bukan hanya memegang peranan penting dalam bidang produksi atau operasional saja, tetapi juga dalam melakukan hubungan kontak langsung dengan konsumen. Untuk organisasi jasa, servis *people* biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut.

Proses (*Process*), menurut Asnawi dan Fanani (2017) proses merupakan bagian dari *marketing mix* yang penting. Elemen proses meliputi prosedur, mekanisme, alur kegiatan dalam pelayanan. Proses juga menunjukkan bagaimana produk atau jasa disajikan sampai pada pengguna akhir. Proses *marketer* harus memiliki integritas intelektual dan tingkat kesadaran yang lebih tinggi pada konsumen. Dalam melakukan proses *marketer* harus memiliki beberapa nilai-nilai dasar, seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, rasa hormat, keterbukaan dan kemasyarakatan. Adapun menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) proses adalah semua *procedure actual*, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya

perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dalam perusahaan jasa, kerja sama antara pemasar dan operasional sangat penting dalam elemen proses ini, terutama dalam melayani segala kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bukti Fisik (*Physical Evidence*), Asnawi dan Fanani (2017) menjelaskan bahwa bukti fisik yang menjadi parameter bauran pemasaran adalah pertama fasilitas eksterior, meliputi : 1) Desain eksterior *signage* (simbol, arah, petunjuk), parkir, pemandangan dan lingkungan sekitarnya, 2) Fasilitas interior, meliputi unsur-unsur desain interior, peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan secara langsung atau digunakan untuk menjalankan bisnis, 3) *Tangibles other* (bukti fisik lain), bukti fisik perusahaan, kartu nama, alat tulis pendukung proses, tagihan, laporan, penampilan karyawan, seragam dan brosur.

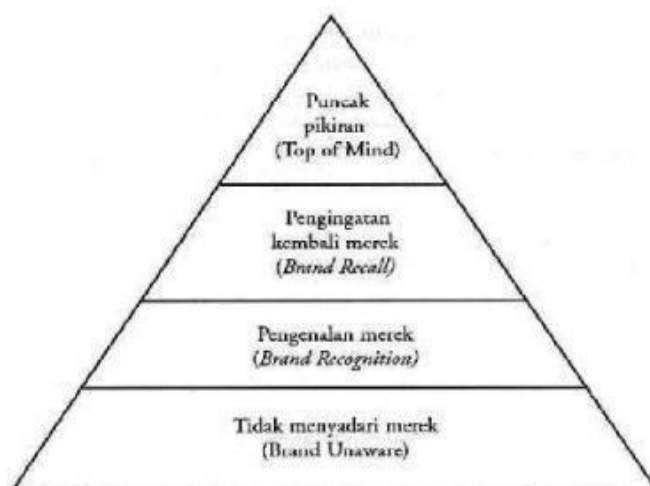
2. 2 Kesadaran Merek (*Brand Awareness*)

Brand Awareness adalah kemampuan pelanggan potensial untuk mengenali atau mengingat bahwa suatu merek termasuk ke dalam kategori produk tertentu (Aaker, 1991). Kesadaran (*awareness*) menggambarkan keberadaan merek di dalam pikiran konsumen, yang dapat menjadi penentu dalam beberapa kategori. Meningkatkan kesadaran adalah suatu mekanisme untuk memperluas pasar merek. Kesadaran juga mempengaruhi persepsi dan tingkah laku. Kesadaran Merek merupakan *Key of brand asset* atau kunci pembuka untuk masuk ke elemen lainnya. Jadi jika kesadaran itu sangat rendah maka hampir dipastikan bahwa ekuitas mereknya juga rendah (Durianto et al, 2004).

Menurut Kotler et al (2004) *Brand* tidaklah sekedar sebuah nama. Bukan juga sebuah logo atau simbol. Brand adalah “*paying*” yang merepresentasikan produk atau layanan kita. Oleh sebab itu, pentingnya membangun *brand awareness* (kesadaran merek) kepada konsumen dengan tujuan konsumen lebih mengerti tentang produk kita. Macdonald & Sharp (2003) dalam penulisannya yang berjudul *In Management Perceptions of the Importance of Brand Awareness as an Indication of Advertising Effectiveness* menyatakan bahwa tanpa terjadi kesadaran merek, tidak ada efek komunikasi yang dapat terjadi. Untuk seorang konsumen untuk membeli merek pertama kali mereka harus dibuat menyadari akan suatu merek. Sedangkan, menurut Peter dan Olson (2000) mengungkapkan bahwa tingkat *brand awareness* dapat diukur dengan meminta konsumen menyebutkan nama *brand* yang mana yang dianggap akrab oleh konsumen.

2. 2. 1 Piramida Kesadaran Merek

Piramida kesadaran merek dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Level Brand Awareness (Kesadaran Merek)
Sumber: Aaker, David A. (1991), *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*

Gambar 2.1 di atas menggambarkan piramida kesadaran merek, yang terdiri dari empat tingkatan kesadaran yang berbeda. Tingkatan-tingkatan ini menunjukkan seberapa jauh konsumen mengenal dan mengingat suatu merek. Berikut adalah penjelasan mengenai empat tingkatan dalam piramida kesadaran merek (*Brand Awareness*) tersebut:

- 1) *Unaware Of Brand* (tidak menyadari merek) adalah tingkat paling rendah dalam piramida kesadaran merek, dimana konsumen tidak menyadari adanya suatu merek.
- 2) *Brand Recognition* (pengenalan merek) adalah tingkat minimal kesadaran merek, dimana pengenalan suatu merek muncul lagi setelah dilakukan pengingatan kembali lewat bantuan (*aided recall*).
- 3) *Brand Recall* (pengingatan kembali terhadap merek) adalah pengingatan kembali terhadap merek tanpa bantuan (*unaided recall*).
- 4) *Top of Mind* (Puncak pikiran) adalah merek yang disebutkan pertama kali oleh konsumen atau yang pertama kali muncul dalam benak konsumen. Dengan kata lain, merek tersebut merupakan merek utama dari berbagai merek yang ada dalam benak konsumen.

Menurut Susanto dan Wijanarko (2004), dalam menghadapi persaingan yang ketat, merek yang kuat merupakan suatu pembeda yang jelas, bernilai, dan berkesinambungan, menjadi ujung tombak bagi daya saing perusahaan dan sangat membantu dalam strategi pemasaran. Memiliki *brand awareness* (kesadaran merek) yang tinggi tentu saja menjadi idaman semua merek sebab akan memperkuat eksistensi merek di mata pelanggan.

2. 2. 2 Beberapa Keuntungan Merek

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh oleh merek dengan eksistensi tinggi:

- 1) Menjadi sumber pengembangan asosiasi: merek yang memiliki tingkat kesadaran tinggi memungkinkan pengembangan berbagai asosiasi secara lebih mudah karena telah dikenal baik oleh pelanggan.
- 2) Familiar: kesadaran merek akan mendorong rasa suka pelanggan akan merek. Mereka akan sangat akrab, bahkan menjadi “*evangelist*” dalam aktivitas sehari-hari.
- 3) Menimbulkan komitmen: kesadaran merek yang tinggi memungkinkan keberadaan merek dengan mudah dideteksi oleh pelanggan, sehingga akan mendorong komitmen mereka dalam pembelian. Hal tersebut terjadi karena merek dipromosikan secara luas, kredibilitas yang telah teruji oleh waktu, jaringan distribusi yang luas serta manajemen merek yang dikelola dengan baik.
- 4) Selalu dipertimbangkan: pelanggan akan selalu mempertimbangkan nama-nama merek *top of mind* sebelum memutuskan membeli produk tertentu, meskipun fakta menunjukkan bahwa tidak semua merek yang menempati *top of mind* juga disukai pelanggan.

Berdasarkan penjelasan mengenai *brand awareness* dapat ditarik kesimpulan bahwa *brand awareness* merupakan tujuan umum komunikasi pemasaran, *brand awareness* dijadikan salah satu pertimbangan sebagai alternatif dalam melakukan keputusan pembelian. *Brand awareness* menunjukkan pengetahuan konsumen terhadap eksistensi suatu *brand* di benak konsumen.

2. 3 Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan

Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) adalah perpanjangan tangan BPJS Ketenagakerjaan dengan penggunaan skema keagenan untuk mengakuisisi peserta. Perisai memiliki beberapa tanggung jawab, termasuk menyebarkan informasi, mengambil peserta, dan mengawasi kepesertaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Agen perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memperluas jaringan dalam mempromosikan produk mereka, sehingga semua tujuan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja perusahaan asuransi syariah dapat tercapai (Rahmawati, 2015). Agen merupakan suatu relasi antara dua pihak, yang umumnya dijelaskan melalui perjanjian atau bentuk lainnya. Dalam hubungan ini, salah satu pihak, yang disebut sebagai agen, diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan atas nama pihak lain yang disebut *principal*. Tindakan yang dilakukan oleh agen tersebut akan memiliki dampak yang mengikat *principal*, baik karena adanya perjanjian tertulis maupun karena tindakan yang dilakukan.

Menurut Priambodo (2024) agen PERISAI (Penggerak Jaminan Sosial Indonesia) adalah individu/orang yang dipilih oleh Kantor Perisai serta sudah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pihak BPJS Ketenagakerjaan. Persyaratan menjadi agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan antara lain :

- 1) Telah terdaftar sebagai anggota Kantor Perisai.
- 2) Bukan karyawan aktif BPJS Ketenagakerjaan.
- 3) Telah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Mempunyai alat komunikasi elektronik yang bisa terkoneksi dengan

internet dan Sistem Informasi Perisai.

- 5) Pendidikan paling rendah SMA atau sederajat.
- 6) Memiliki rekening tabungan atas nama Perisai pada bank mitra BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Dewantoro et al (2024), Dalam menjalankan tugasnya agen penggerak jaminan sosial, perisai mencari nasabah dengan cara langsung datang ke perusahaan atau UMKM yang tidak terjangkau oleh BPJS Ketenagakerjaan secara langsung. Secara spesifik tugas agen PERISAI adalah (perisai.sdsi.co.id) :

- 1) Menginformasikan tanda bukti kepada peserta.
- 2) Menginformasikan kepada BPJS Ketenagakerjaan apabila terjadi kasus klaim manfaat jaminan.
- 3) Melaporkan hasil kegiatan kerja dan kendala yang dihadapi kepada wadah.
- 4) Melakukan sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.
- 5) Melakukan akuisisi, pengolahan data, dan memproses pembayaran iuran peserta BPU (Bukan Penerima Upah).
- 6) Menyerahkan tanda bukti pembayaran iuran pertama dari Sistem Informasi Perisai kepada Peserta binaannya.

BAB III

METODOLOGI

3. 1 Metode Analisis Data

Dalam tugas akhir ini digunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Walidin, Saifullah & Tabrani (2015) menjelaskan bahwa penulisan kualitatif adalah metode penulisan yang bertujuan untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan membentuk gambaran yang utuh dan mendalam, dan disampaikan melalui kata-kata. Selain itu, Adlini et al (2022) juga menyimpulkan bahwa penulisan kualitatif adalah studi yang meneliti kualitas hubungan, aktivitas, situasi atau berbagai material. Artinya, penulisan kualitatif lebih menekankan pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan kegiatan atau situasi secara menyeluruh daripada membandingkan efek perlakuan tertentu, atau menjelaskan sikap atau perilaku orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif termasuk wawancara dan observasi.

Adapun data yang digunakan dalam penulisan menurut Waluya (2007) yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh penulis secara langsung dari responden, subjek penulisan, atau hal-hal yang terkait dengan penulisan. Individu yang diteliti dapat menjadi sumber data ini, atau mereka dapat berasal dari lapangan. Narasumber pada penulisan ini adalah Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul, Bidang Kepesertaan, agen PERISAI dan peserta BPU yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

3. 2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merujuk pada Sugiyono (2005) menjelaskan bahwa terdapat Teknik pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut:

- 1) Wawancara, wawancara merupakan proses mendapatkan informasi mengenai tujuan penulisan melalui tanya jawab dan wawancara tatap muka yang dilakukan oleh pewawancara dengan responden melalui penggunaan alat yang disebut panduan wawancara. Tabel 3.1 menyajikan profil narasumber penelitian, yang mencakup informasi mengenai nama dan jabatan masing-masing narasumber.

Tabel 3. 1 Profil Narasumber

Nama	Jabatan
Albertus Wahyudi Setyo Basuki	Kepala Kantor Cabang
Christina Pangestuti	Account Representative Perintis
Kuswanto	Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul
Nurchayati	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Tabel 3.2 menyajikan daftar pertanyaan wawancara yang disusun oleh penulis dan diajukan kepada narasumber. Dalam proses penyusunannya, penulis mengikuti langkah-langkah secara sistematis guna memastikan pertanyaan yang disusun relevan, terfokus, dan sejalan dengan tujuan penelitian. Berikut ini adalah kerangka langkah-langkah yang dapat diikuti:

- 1) Menentukan tujuan penelitian: mengidentifikasi dengan jelas tujuan dari wawancara. Melakukan evaluasi seberapa efektif strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan, mengidentifikasi tantangan yang muncul, serta menilai tingkat kepuasan peserta.
- 2) Mengidentifikasi informasi yang diperlukan: mengidentifikasi jenis

informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Informasi tersebut berupa strategi pemasaran, metode komunikasi, umpan balik, atau kendala yang dihadapi.

- 3) Mengelompokkan pertanyaan: mengelompokkan pertanyaan berdasarkan topik atau kategori utama. Kategori tersebut mencakup strategi pemasaran, saluran komunikasi, serta pengelolaan peserta.
- 4) Membuat pertanyaan dengan spesifik dan jelas: memastikan setiap pertanyaan disusun dengan jelas, tidak menimbulkan ambiguitas, dan mudah dimengerti oleh narasumber.

Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan
1.	Internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul
	Apa tujuan utama dari strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam menarik lebih banyak peserta BPU (Bukan Penerima Upah)?
	Apa pendekatan utama yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk mempromosikan program kepada calon peserta BPU (Bukan Penerima Upah)?
	Apa saja langkah yang diambil BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk menjangkau dan menarik peserta BPU (Bukan Penerima Upah) di daerah Bantul?
	Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul menentukan metode pemasaran yang paling efektif untuk segmen BPU (Bukan Penerima Upah)?
	Apa saluran komunikasi yang paling efektif menurut Anda dalam menyampaikan informasi tentang program BPU (Bukan Penerima Upah) kepada calon peserta?
	Apa tantangan utama dari saluran komunikasi yang selama ini dilakukan untuk memasarkan program kepada peserta BPU (Bukan Penerima Upah), dan bagaimana cara BPJS Ketenagakerjaan Bantul mengatasinya?
	Apakah BPJS Ketenagakerjaan Bantul memiliki program khusus untuk meningkatkan peserta BPU (Bukan Penerima Upah) di area tertentu?
	Apa yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk memastikan bahwa peserta BPU (Bukan Penerima Upah) tetap aktif setelah mereka bergabung?
	Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul mengukur keberhasilan dari strategi pemasaran yang diterapkan untuk peserta BPU (Bukan Penerima Upah)?

	<p>Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul menangani umpan balik dan keluhan dari peserta BPU (Bukan Penerima Upah) untuk menjaga kepuasan dan keaktifan mereka dalam program?</p>
2.	Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul
	Bagaimana Anda mengetahui agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan?
	Apa alasan Anda tertarik bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai agen PERISAI, dan apa manfaat yang Anda dapatkan sebagai agen PERISAI?
	Apa saja aktivitas Anda sebagai agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan?
	Bagaimana cara agen PERISAI melakukan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat?
	Apakah menurut anda agen PERISAI cukup efektif untuk dapat mengakuisisi kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)?
	Sejauh mana Anda sebagai agen PERISAI dalam pengawasan peserta yang telah Anda akuisisi?
	Bagaimana monitoring kinerja dari BPJS Ketenagakerjaan ke agen PERISAI?
	Apakah Anda agen PERISAI puas bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan?
	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama menjadi agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan, dan bagaimana Anda mengatasi masalah tersebut?
3.	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bantul
	Apa yang membuat Anda memutuskan untuk bergabung dengan BPJS Ketenagakerjaan?
	Bagaimana Anda mengetahui tentang BPJS Ketenagakerjaan?
	Bagaimana proses pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan yang sudah Anda lakukan? Seberapa mudah atau sulitkah proses pendaftaran untuk Anda?

	Apa manfaat utama yang Anda rasakan dari menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan?
	Apa saja pengalaman Anda menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan sejauh ini?
	Apa fitur atau layanan dari BPJS Ketenagakerjaan yang paling Anda sukai?
	Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan Bapak/Ibu tentang layanan dan program mereka?
	Apakah Anda pernah mengalami masalah atau kesulitan dengan BPJS Ketenagakerjaan? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?
	Apakah Anda puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan? Seberapa puas Anda dengan layanan informasi yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan?
	Apa saran atau masukan yang Anda miliki untuk membuat BPJS Ketenagakerjaan lebih baik?

2) Observasi

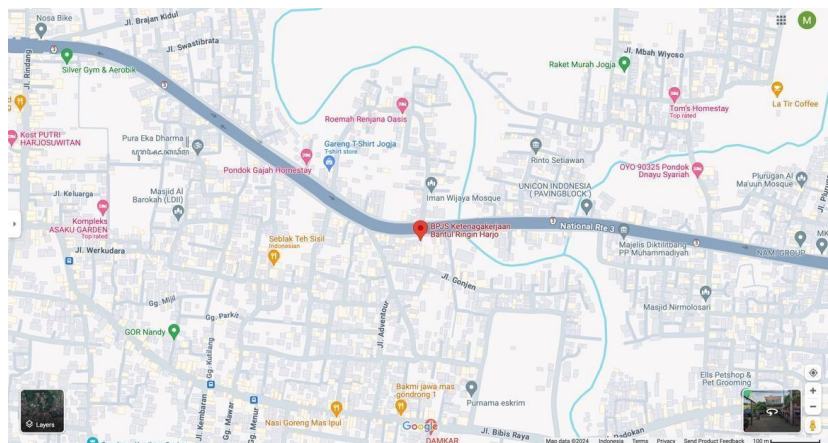
Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan dengan cara sistematis berdasarkan fenomena-fenomena yang diselidiki, termasuk kegiatan pengamatan perhatian suatu objek dengan alat indra, dikenal sebagai observasi.

3.3 Lokasi dan Waktu Magang

1) Lokasi Pelaksanaan

Pelaksanaan magang dilaksanakan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Bantul, yang berlokasi di Jalan Ringroad Selatan, Gonjen, Tamantirto, Kasihan, Bantul. Di BPJS Ketenagakerjaan Bantul terdapat karyawan dari bidang pelayanan, kepesertaan dan keuangan.

Nama Perusahaan : BPJS Ketenagakerjaan Bantul
Alamat : Jl. Ringroad Selatan, Gonjen, Tamantirto,
Kec. Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah
Istimewa Yogyakarta
Kode Pos : 55184
No. Telepon : 0813-9071-2088
E-mail : kcp.bantul@bpjsketenagakerjaan.go.id
Website : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>



Gambar 3. 1 Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Bantul

(Google Maps, 2024)

2) Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pelaksanaan magang berlangsung selama 4 (empat) bulan, dimulai pada tanggal 20 Februari 2023 dan berakhir pada 20 Juni 2023, dengan 5 (lima) hari kerja per minggu. Magang akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Hari Kerja : Senin – Jumat

Jam Kerja : 07.30 – 17.00 WIB (bagi mahasiswa magang)

07.30 -15.30 WIB (jam kerja selama bulan puasa)

3. 4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, untuk menguji kebenaran data yang diperoleh maka pengumpulan data dilakukan menggunakan metode triangulasi. Metode ini digunakan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dengan menggabungkan berbagai sumber informasi, teknik, serta sudut pandang. Menurut Sugiyono (2011) triangulasi adalah metode yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa data melalui berbagai pendekatan dan pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menerapkan tiga jenis triangulasi, antara lain:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi kredibilitas data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, atau dokumen lainnya. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari tiga kelompok utama: internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul, agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul, dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Bantul yang termasuk dalam segmen Bukan Penerima Upah (BPU). Dengan mengambil data dari berbagai sumber tersebut, peneliti dapat memeriksa konsistensi informasi yang diberikan oleh masing-masing sumber, sehingga mengurangi kemungkinan bias yang dapat muncul jika hanya mengandalkan satu sumber saja.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan penerapan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang serupa. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan dua metode pengumpulan data, yaitu:

wawancara dan observasi.

3) Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi keakuratan data, untuk memastikan kredibilitas, data harus diverifikasi dengan melakukan observasi dan wawancara, pada waktu yang berbeda hingga diperoleh data yang andal. Dalam penelitian ini, triangulasi waktu diterapkan dengan melaksanakan dua sesi wawancara pada tanggal 20 Agustus 2024 dan 23 Agustus 2024. Berikut adalah rincian penerapan teknik ini:

a) Wawancara Pertama (20 Agustus 2024)

Wawancara pertama dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2024 bersama narasumber dari dua internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pandangan awal tentang agen PERISAI sebagai *agent middleman* dalam upaya meningkatkan kesadaran merek dan jumlah kepesertaan BPU. Data yang dikumpulkan pada sesi ini memberikan gambaran awal mengenai situasi saat itu serta persepsi awal para narasumber terkait topik penelitian.

b) Wawancara Kedua (23 Agustus 2024)

Wawancara kedua dilakukan pada tanggal 23 Agustus 2024 untuk memperoleh data yang lebih mendalam setelah analisis awal terhadap informasi dari wawancara pertama. Wawancara dilakukan bersama agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul dan peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul. Fokus dari sesi ini adalah pada pengumpulan informasi yang lebih rinci serta klasifikasi terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya. Selain itu, wawancara kedua juga

bertujuan untuk memverifikasi konsistensi informasi dari wawancara pertama dan mengidentifikasi adanya perubahan atau perkembangan dalam pandangan para narasumber.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1 Pelaksanaan

Selama pelaksanaan magang yang berlangsung selama empat bulan, penulis memperoleh berbagai informasi penting terkait data yang diperlukan dalam penyelesaian tugas akhir magang. Selama magang, penulis ditempatkan di bagian Penata Madya Pelayanan dan Umum serta sebagai asisten ARP (*Account Representative Perintis*). Karena penulis magang bersama rekan magang lainnya di satu lokasi yang sama, penempatan tugas dilakukan secara rotasi setiap bulan. Tujuan dari sistem ini adalah agar penulis dapat merasakan dan mencoba berbagai aktivitas kerja yang ada di tempat magang, sehingga memperoleh pengalaman yang lebih luas dan mendalam mengenai berbagai aspek pekerjaan di tempat magang.



Gambar 4. 1 Kegiatan Rutin Penulis

Selain penulis terlibat dalam berbagai rutinitas pengelolaan administrasi, penulis juga dilibatkan dalam kegiatan Pemasaran sebagai asisten

ARP (*Account Representative Perintis*) seperti ikut melakukan sosialisasi ke beberapa perusahaan, padat karya, *employe volunteer*, melakukan *blasting*, dan pendampingan akuisisi peserta dari agen PERISAI (pada Gambar 4.2). Selama magang penulis tidak hanya terlibat dalam berbagai tugas administrasi dan asisten pemasaran, tetapi juga bergabung sebagai agen PERISAI dan melakukan akuisisi (pada Gambar 4.3).



Gambar 4. 2 Kegiatan Sosialisasi ke Perusahaan, Padat Karya, *Employe Volunteer*

The screenshot shows the PERISA BPJS website interface. The main content area is titled 'Data Tenaga Kerja' and contains a table with the following data:

No	No Identitas	Nama Tenaga Kerja	Tgl Lahir	Pekerjaan	Masa akhir Perlindungan	Profile	Bayar
1		SILVIA MARDILLA		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	16-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar
2		LILLAH MAU IZZAH		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	16-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar
3		INKA SELINA		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	16-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar
4		ARDINA NURRESTI		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	16-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar
5		DAH AYU PRAMESTHI NGEJOWANTAH		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	17-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar
6		TRIAYU NUR AGITA		MAHASISWA KERJA PRAKTEK	16-07-2023 00:07:00	Profile	Bayar

Gambar 4. 3 Akuisisi Peserta Penulis

Selama pelaksanaan magang, penulis menghadapi berbagai tantangan yang turut membantu penulis untuk berkembang. Salah satu tantangan utama adalah mengelola banyak data peserta, yang seringkali menyebabkan kesalahan administrasi. Untuk mengatasi hal ini, penulis melakukan verifikasi data secara cermat dan berkoordinasi dengan rekan magang lainnya guna memastikan akurasi. Selain itu, penulis juga kesulitan menyesuaikan diri dengan berbagai tugas pemasaran, seperti sosialisasi dan akuisisi peserta, yang membutuhkan penyesuaian jadwal serta keterampilan komunikasi. Penulis meminta bimbingan dari supervisor untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, sehingga mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Di sisi lain, penulis juga mencapai beberapa keterampilan penting selama magang, terutama dalam hal integrasi digital, di mana tuntutan pekerjaan mengharuskan penguasaan alat seperti Microsoft Excel dan

Microsoft Word. Dengan penguasaan tersebut, penulis mampu menyelesaikan tugas-tugas administrasi dengan baik. Penulis juga menjadi lebih komunikatif, dengan meningkatkan interaksi, baik dengan karyawan dan sesama peserta magang di internal kantor, maupun dengan agen PERISAI, peserta, dan mitra BPJS Ketenagakerjaan Bantul di eksternal kantor. Selain itu, penulis semakin kreatif dan inovatif dalam menghadapi tugas-tugas baru, berani mengambil resiko berkat dukungan supervisor, serta mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan-rekan magang dan karyawan lainnya.

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) orang dengan rentan usia 25-55 tahun, terdiri dari 2 (dua) laki-laki dan 2 (dua) wanita. Dari jumlah tersebut, 2 (dua) orang merupakan internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul, yaitu Bapak Albert yang menjabat sebagai Kepala Kantor dan Mbak Chris yang menjabat sebagai ARP (*Account Representative* Perintis). Sedangkan 2 (dua) orang lainnya terdiri dari Bapak Kus seorang agen PERISAI yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Bantul dan Ibu Nur seorang peserta BPU (Bukan Penerima Upah) di BPJS Ketenagakerjaan Bantul.

Proses wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada hari Selasa, 20 Agustus 2024 dan Jumat, 23 Agustus 2024. Wawancara pertama berlangsung pada Selasa, 20 Agustus 2024 di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul yang berlokasi di Jl. Ringroad Selatan, Kasihan, Bantul, dengan durasi wawancara sekitar 51 menit. Sementara itu, wawancara kedua dilaksanakan pada Jumat, 23 Agustus 2024 di kediaman Bapak Kus dan

Ibu Nur di Bantul dengan durasi wawancara kurang lebih 46 menit (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4.4 dan Gambar 4.5)

4. 2 Temuan

4. 2. 1 Implementasi Segmentasi (*Segmentation*), Penargetan (*Targeting*), dan Pemosisian (*Positioning*) BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)

Segmentasi (*Segmentation*) dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan membagi kepesertaan menjadi beberapa segmen: Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (Jakon), dan Pekerja Migran (PMI). Fokus utama wawancara ini adalah pada segmen BPU yang mencakup pekerja informal seperti pedagang pasar, nelayan, petani, penderes, dan tukang ojek.

“Kedua Bukan Penerima Upah, mereka yang tidak mendapatkan upah dari pemberi kerja, seperti pedagang pasar, nelayan, petani, penderes, tukang ojek, dan lain-lain.”

Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul juga menambahkan. Segmen BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul menargetkan pekerja mandiri seperti petani, pengrajin dan pekerja seni.

"Kita fokus pada sosialisasi untuk pekerja BPU seperti petani dan pengrajin, seperti pengrajin gerabah di Kasongan. Kita bekerja sama dengan Kalurahan Bangunjiwo untuk mengumpulkan sekitar 60 pengrajin gerabah dan melakukan sosialisasi, sehingga

semuanya akhirnya mendaftar. Selain itu, kita juga bekerja sama dengan Dinas Kebudayaan untuk sosialisasi kepada pekerja seni, dan sekitar 150 pekerja seni juga telah terdaftar.”

Melalui agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bapak Kus mengidentifikasi segmen peserta BPU yang sebagian besar adalah petani di pedesaan.

“Di desa kebanyakan adalah petani, dan mereka panen setiap empat bulan atau tiga bulan sekali.”

Segmentasi pasar yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam meningkatkan kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) mencakup masyarakat yang tidak memiliki pemberi kerja (pekerja mandiri) dan komunitas.

Penargetan (*Targeting*), BPJS Ketenagakerjaan Bantul menargetkan BPU, karena segmen ini tidak diwajibkan oleh pemerintah untuk mendaftar dan perlu pendekatan melalui edukasi. Salah satu target penting adalah pekerja rentan yang berada di sektor informal, seperti pekerja padat karya yang dilindungi dengan dukungan pemerintah daerah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam wawancaranya.

“Untuk Bukan Penerima Upah, kami lebih fokus pada edukasi dan kesadaran karena pendaftaran mereka bersifat sukarela.”

“Pendekatan Pemerintah Daerah, kami berusaha agar pemerintah daerah menganggarkan APBD atau APBDDES untuk mendukung perlindungan bagi pekerja Bukan Penerima Upah.”

Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul juga menambahkan, BPJS Ketenagakerjaan Bantul menargetkan pekerja mandiri di daerah pedesaan dan perkumpulan-perkumpulan pekerja seperti kelompok tani atau pengrajin.

“Dinas Pertanian, misalnya, memiliki kelompok binaan seperti petani, dan kita juga melakukan sosialisasi ke kelompok-kelompok tersebut. Setiap OPD memiliki kelompok binaan yang bisa kita jangkau untuk akuisisi BPU.”

Target BPJS Ketenagakerjaan melalui agen PERISAI adalah para petani dan pekerja informal di wilayah pedesaan. Agen PERISAI mengakuisisi peserta baru yang termasuk dalam segmen BPU dengan fokus utama pada sektor informal. Hal ini disampaikan oleh Bapak Kus agen PERISAI.

“Kalau BPU lebih dari 1000 an lebih mbak, dari 2017 sampai sekarang.”

BPJS Ketenagakerjaan Bantul menargetkan pekerja BPU di sektor informal, seperti petani dan pengrajin, melalui edukasi dan dukungan pemerintah daerah. Pendekatan ini dilakukan fokus pada pekerja rentan di pedesaan, dibantu oleh agen PERISAI.

Pemosisian (*Positioning*), BPJS Ketenagakerjaan Bantul memosisikan sebagai penyedia perlindungan sosial ketenagakerjaan yang penting dan terjangkau bagi BPU, dengan menekankan bahwa untuk mendapatkan manfaat dari program jaminan di BPJS Ketenagakerjaan jauh lebih rendah dibandingkan pengeluaran sehari-hari seperti rokok dan bensin. Dalam wawancara dengan Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul:

“Misalnya, iuran BPJS Ketenagakerjaan sebesar 16.800 per bulan dibandingkan dengan biaya hidup sehari-hari, seperti rokok atau bensin, sebenarnya sangat terjangkau.”

Pendapat lain juga disampaikan oleh Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul. BPJS Ketenagakerjaan memosisikan diri sebagai penyedia perlindungan sosial bagi pekerja mandiri yang tidak memiliki pemberi kerja atau perusahaan yang memfasilitasi mereka. Hal ini disampaikan melalui strategi sosialisasi dan kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti dalam pernyataan berikut:

"Kita juga bekerja sama dengan agen PERISAI untuk mengakuisisi kepesertaan Bukan Penerima Upah. Jadi, jika sosialisasi dilakukan di daerah pedesaan, agen PERISAI yang memiliki koneksi di daerah tersebut akan membantu. Dengan begitu, mereka bisa membantu menjangkau lebih banyak peserta."

Melalui agen PERISAI Bapak Kus memposisikan layanan sebagai program yang menyediakan perlindungan ketenagakerjaan yang penting dan terjangkau. Juga menekankan bahwa program ini dapat membantu masyarakat menghindari dampak keuangan yang serius jika terjadi kecelakaan kerja atau kematian kepala keluarga.

“Dengan menjadi agen PERISAI, saya bisa menolong mereka agar, misalnya, ketika kepala keluarga meninggal, keluarga yang ditinggalkan tidak muncul kemiskinan yang baru.”

BPJS Ketenagakerjaan Bantul memposisikan sebagai perlindungan sosial ketenagakerjaan yang terjangkau bagi BPU, dengan menekankan manfaat melalui agen PERISAI, terutama di pedesaan.

4.2. 2 Bauran Pemasaran 7P BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)

Produk (*Product*), BPJS Ketenagakerjaan menawarkan produk berupa program jaminan yang ditawarkan untuk kepesertaan BPU meliputi tiga jaminan utama: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JKM). Menyesuaikan dengan kebutuhan pekerja informal yang melakukan perlindungan dasar dari risiko kecelakaan dan kematian. Dalam wawancara dengan Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul:

“Nah khusus untuk BPU (Bukan Penerima Upah) itu kita karena melihat karakternya mereka hanya bisa mendapatkan perlindungan

tiga program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kematian seperti itu”

Pendapat lain juga disampaikan oleh Bapak Kus agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul, produk utama untuk peserta BPU adalah program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat desa:

“Kami menawarkan program JKK dan JKM dengan biaya 16.800 rupiah.”

Berdasarkan wawancara, produk yang BPJS Ketenagakerjaan Bantul tawarkan untuk kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) yaitu JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian) dan JHT (Jaminan Hari Tua). BPJS Ketenagakerjaan menawarkan beberapa program untuk BPU (Bukan Penerima Upah), tujuannya untuk memberikan perlindungan sosial bagi pekerja mandiri atau yang tidak terikat pada pemberi kerja. Adapun program-programnya sebagai berikut (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/bukan-penerima-upah.html>, 2024):

1) JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja)

Program JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) memberikan perlindungan kepada pekerja dari risiko mengalami kecelakaan kerja saat bekerja. Program JKK memberikan manfaat berupa uang tunai dan atau pelayanan kesehatan jika peserta mengalami kecelakaan kerja,

mulai dari perjalanan dari rumah ke tempat kerja hingga kembali ke rumah, atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Bentuk manfaat JKK sebagai berikut:

- a) Perawatan tanpa batas biaya
- b) *HOME CARE Service*
- c) Santunan meninggal 48x upah
- d) Santunan cacat total tetap 56x upah
- e) Manfaat beasiswa maks Rp 174 Juta untuk 2 orang anak
- f) Santunan sementara tidak mampu bekerja 100% upah 12 bulan pertama 50% bulan berikutnya sampai sembuh

“manfaat JKK apa saja ketika mereka mengalami kecelakaan kerja ada biaya bantuan transportasi dari tempat kejadian ke rumah sakit ya dibantu, pengobatan dan perawatan unlimited tidak ada batasnya sesuai indikasi medis, kemudian ketika dia sedang kecelakaan kerja ada namanya kalau dia tidak bisa bekerja atas surat keterangan dokter dia tidak bisa bekerja ada namanya santunan sementara tidak mampu bekerja jadi selama dia tidak bisa bekerja karena kecelakaan kerja itu mendapatkan santunan kita kalau gajinya 1.000.000 misalnya dua belas bulan dia harus dirawat tidak bisa bekerja ya dapat 1.000.000 setiap bulannya ya kan, terus kalau cacat kurang fungsi kalau cacat dapat 56 kali gaji kalau misalnya 1.000.000 berarti dapat 56.000.000 dan anaknya dapat beasiswa bayangkan” dalam wawancara dengan Bapak Albert.

2) JKM (Jaminan Kematian)

Program JKM (Jaminan Kematian) diberikan pada saat peserta meninggal dunia bukan karena penyakit atau kecelakaan kerja. Bentuk manfaat JKM membantu keluarga dengan:

- a) Biaya pemakaman
- b) Santunan kematian
- c) Santunan berkala 24 bulan
- d) Manfaat beasiswa maksimal Rp 174 Juta untuk 2 orang anak

“kalau meninggal dunia karena kecelakaan kerja hari ini daftar bayar iuran nuwun sewu besoknya meninggal karena kecelakaan kerja langsung ditanggung itu misalnya kalau 16.800 berarti 1.000.000 kali 48 kali gaji 48.000.000 plus biaya pemakaman 10.000.000 plus santunan berkala selama 2 tahun yang dikirimkan sekaligus 12.000.000 72.000.000 plus kedua orang anaknya dapat beasiswa dari TK sampai Perguruan Tinggi” dalam wawancara dengan Bapak Albert.

3) JHT (Jaminan Hari Tua)

Program JHT (Jaminan Hari Tua) adalah manfaat uang tunai sekaligus yang diberikan kepada individu yang mencapai usia 56 tahun, cacat total tetap, meninggal dunia, berhenti kerja (PHK, mengundurkan diri dan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya), atau pengambilan sebagian untuk tenaga kerja dengan minimal 10 tahun kepesertaan. Bentuk manfaat JHT yaitu:

- a) Iuran pekerja
- b) Hasil pengembangan JHT

“Terus ada yang sifatnya tabungan Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan dan jaminan pensiun seperti itu.” dalam wawancara dengan Bapak Albert.

Harga (Price), dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa iuran BPJS Ketenagakerjaan untuk BPU yaitu minimal Rp16.800 per bulan untuk dua program, dan Rp36.800 per bulan untuk tiga program:

“Nah minimal pembayaran untuk 2 program itu 16.800 kalau 3 program ditambah 20.000 jadi 16.800 itu perhitungannya adalah upahnya 1.000.000 x 1% untuk Jaminan Kecelakaan Kerja berarti 10.000, untuk Jaminan Kematian upahnya berapa pun hanya membayar 6.800, kalau Jaminan Hari Tua itu 2% dari 1.000.000 berarti 20.000, berarti $16.800 + 20.000 = 36.800$ untuk BPU.”

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi harga BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk segmen BPU (Bukan Penerima Upah) didasarkan pada persentase upah yang diasumsikan sebesar Rp1.000.000 per bulan. Pembayaran minimal untuk dua program (Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian) adalah Rp16.800, dan untuk tiga program (ditambah Jaminan Hari Tua) adalah Rp36.800. Strategi ini mengedepankan biaya yang terjangkau untuk memastikan perlindungan sosial yang terjangkau bagi pekerja mandiri. Hal ini juga diakui oleh Ibu

Nur peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam wawancara:

“Selain itu juga harganya terjangkau bagi saya.”

Promosi (*Promotion*), dilakukan melalui sosialisasi langsung, terutama melalui agen PERISAI yang mendekati komunitas lokal, serta memanfaatkan media sosial dan WA blasting untuk mengingatkan pembayaran iuran. Dalam wawancara penulis dengan Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan:

“Kita melakukan sosialisasi, mengirimkan pengingat melalui WhatsApp blasting, dan menggunakan agen PERISAI.”, *“Kita ada Jamsostek Mobile (JMO), nah disitu ada informasi-informasi yang bisa digali oleh orang tersebut. Kita ada Website yang kita sediakan kemudian kita ada Hubungi 175, terus ada Twitter (X), ada Facebook, ada Instagram.”*

Pendapat lain juga disampaikan oleh Mbak Chris yang menjabat sebagai ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul:

“PERISAI itu lebih dekat dengan masyarakat, jadi lebih efektif dalam menjangkau orang-orang di sekitar. Namun, yang paling efektif adalah adanya dukungan dari peraturan pemerintah yang mewajibkan pendaftaran kepesertaan BPU.”

Melalui agen PERISAI Bapak Kus melakukan promosi melalui distribusi pamflet dan sosialisasi langsung, dan sering menggunakan pertemuan RT atau kelompok untuk menyampaikan informasi.

“Ada dua cara, Mbak. Pertama, kami menggunakan pamflet. Kedua, kami langsung menjelaskan kepada masyarakat tentang manfaat programnya, cara klaim, dan apa saja yang harus dipersiapkan.

Semua itu kami sampaikan secara langsung."

Dalam upaya meningkatkan kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah), BPJS Ketenagakerjaan mempromosikan kepesertaan BPU melalui sosialisasi langsung oleh agen PERISAI, media sosial, WhatsApp blasting, serta pertemuan komunitas. Mereka juga memanfaatkan aplikasi JMO dan dukungan peraturan pemerintah untuk memperluas jangkauan promosi (Lihat Lampiran 6).

Distribusi (*Distribution*), dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan, untuk mempermudah pendaftaran dan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan Bantul memanfaatkan berbagai kanal, seperti bekerjasama dengan agen PERISAI, Bank, Kantor Pos dan kanal digital seperti aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

"Kami bekerjasama dengan BRILink, Agen46, BNI46, Kantor Pos, dan Pegadaian untuk mempermudah pendaftaran dan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan melalui kanal-kanal mereka yang disebut Smart Agent.

Pendapat lain juga ditambahkan oleh Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul, BPJS Ketenagakerjaan Bantul memanfaatkan kerjasama dengan pemerintah daerah, dinas-dinas terkait, serta agen PERISAI untuk menjangkau masyarakat di daerah pedesaan.

"Selain itu, kita juga berkolaborasi dengan Dinas Tenaga Kerja dan DPRD untuk menyebarkan informasi. DPRD membantu dengan mengumpulkan orang-orang dari wilayahnya. Selain itu, kita juga aktif di media sosial untuk informasi yang lebih luas, khususnya di

Bantul, kita bekerja sama dengan Disnaker dan kelurahan.”

Strategi distribusi BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam upaya meningkatkan kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) dengan mempermudah pendaftaran dan pembayaran melalui berbagai kanal seperti agen PERISAI, Bank, Kantor Pos, Pegadaian, aplikasi JMO, serta kolaborasi dengan pemerintah daerah dan dinas terkait untuk menjangkau masyarakat, terutama di pedesaan.

Orang (People), dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan, agen PERISAI berperan penting dalam merekrut dan mendekati BPU karena agen PERISAI terhubung langsung dengan masyarakat lokal dan dapat memberikan informasi serta bantuan secara langsung.

“Agen PERISAI biasanya melakukan penjualan langsung.”,

“Namun, agen PERISAI banyak membantu dalam akuisisi karena mereka dekat dengan masyarakat di desa dan komunitas-komunitas lokal.”

Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul menambahkan, agen PERISAI menjadi garda depan dalam sosialisasi dan perekrutan peserta BPU, terutama di daerah pedesaan.

“Kita juga bekerja sama dengan agen PERISAI untuk mengakuisisi kepesertaan Bukan Penerima Upah.”

BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam upaya meningkatkan kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) menerapkan strategi orang dengan berfokus pada peran agen PERISAI. Agen PERISAI berperan

penting dalam meningkatkan kepesertaan BPU, karena mereka terhubung langsung dengan masyarakat lokal, terutama di pedesaan, dan bertindak sebagai garda depan dalam sosialisasi dan perekrutan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Proses (*Process*), dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan BPJS Ketenagakerjaan menerapkan proses yang mudah dengan aplikasi mobile, kanal pembayaran digital, dan dukungan langsung dari agen PERISAI untuk memudahkan proses pendaftaran dan pembayaran iuran.

“Kita ada namanya aplikasi Jamsostek Mobile hampir sama dengan aplikasi JKN.

Sementara itu, Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul menambahkan proses pendaftaran dan pemeliharaan kepesertaan dilakukan melalui pendekatan sosialisasi langsung, validasi data peserta, serta pengingat untuk pembayaran iuran.

“Kalau kita sudah punya sistem dari pusat, saat peserta mendaftar, nomor HP mereka akan divalidasi. Nanti mereka akan mendapatkan informasi melalui SMS atau WA tentang perlindungan mereka. Misalnya, jika perlindungan mereka akan berakhir pada tanggal 31 Agustus, mereka akan menerima pengingat untuk melakukan pembayaran agar kepesertaan mereka tetap aktif.”

Proses pelayanan didukung oleh penggunaan teknologi, termasuk aplikasi khusus yang memudahkan agen PERISAI dalam melakukan pendaftaran dan pembayaran peserta. Dalam wawancara dengan Bapak Kus

agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul.

“Ya, kami juga membantu dalam pembayaran, karena sebagai agen PERISAI, kami memiliki aplikasi khusus dari BPJS Ketenagakerjaan.”

Dari sisi peserta yang disampaikan oleh Ibu Nur menambahkan pengalaman dari proses di BPJS Ketenagakerjaan Bantul:

“Mudah, cuma pakai KTP, KK, nomor telepon sama Email. Jadi satu itu mbak.”

Strategi proses BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan BPU (Bukan Penerima Upah) berfokus pada pemanfaatan teknologi, sistem informasi dan melalui agen PERISAI.

Bukti Fisik (*Physical Evidence*), kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul sangat mudah diakses karena berlokasi di pinggir Jalan Ringroad Selatan. Kantor ini juga dilengkapi *pylon sign* yang besar dan tinggi, memudahkan peserta maupun calon peserta untuk menemukan lokasinya dengan mudah (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 14) . Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Bantul menyediakan area parkir yang cukup luas, mampu menampung kendaraan bermotor maupun mobil dengan nyaman. Area parkir mobil juga dilengkapi marka parkir, sehingga kendaraan dapat siparkir secara teratur dan efisien (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 15).

Sebelum memasuki ruang pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Bantul menyediakan *hand sanitizer* untuk menjaga kebersihan tangan, *smoker bin* untuk membuang puntung rokok secara aman, serta informasi mengenai jam operasional layanan di pintu masuk untuk memudahkan pengunjung dalam

merencanakan kunjungan mereka (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 16). Ketika memasuki ruang pelayanan, pengunjung akan disambut oleh petugas keamanan (satpam) yang menanyakan keperluannya. Di sebelah pintu masuk, tersedia berbagai brosur mengenai kepesertaan PU, BPU, Jakon serta produk jaminan sosial lainnya. Setelah itu, pengunjung akan diarahkan untuk mengisi formulir sesuai dengan kendalanya, kemudian mengambil petugas keamanan, sehingga pengunjung dapat mengikuti prosedur dengan mudah (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 17).

Ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Bantul sangat nyaman, dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti AC yang menjaga suhu ruang, tempat duduk yang nyaman untuk menunggu, air minum gratis, serta akses Wi-Fi gratis yang memudahkan pengunjung untuk tetap terhubung. Selain itu, ruangan ini selalu dijaga kebersihannya, dengan penataan yang rapi dan aroma yang wangi yang membuat pengunjung nyaman selama menunggu pelayanan (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 18).

Didalam ruang pelayanan, terdapat beberapa pajangan dinding yang memuat informasi mengenai program jaminan JHT (Jaminan Hari Tua), JP (Jaminan Pensiun) dan JKM (Jaminan Kematian). Selain itu, tersedia juga informasi mengenai aplikasi JMO, yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan secara digital, serta maklumat pelayanan yang menjelaskan standar layanan yang diharapkan, sehingga pengunjung dapat memahami dan memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia (Lihat Lampiran 6, pada Gambar 4. 19).

BPJS Ketenagakerjaan Bantul telah menerapkan bauran strategi pemasaran bukti fisik secara efektif melalui berbagai fasilitas dan layanan

yang disediakan. Lokasi yang strategis, *signage* yang jelas, area parkir yang cukup, serta ruangan pelayanan dan tunggu yang nyaman dengan berbagai informasi penting, semua dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memudahkan akses terhadap layanan. Upaya ini menunjukkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas bagi peserta dan calon peserta.

Bukti fisik lainnya ditemukan oleh penulis dari hasil wawancara dengan Ibu Nur, peserta BPJS ketenagakerjaan, yang berbagai pengalaman bahwa keluarga dan masyarakat sekitarnya merasa sangat terbantu dan merasakan manfaat dari program-program jaminan ketenagakerjaan yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).

“Kalau saya sih tidak ada, tapi kakakku pernah mengalami. Waktu kerja di pabrik mebel, kakinya terkena bor. Dan tetangga-tetangga saya juga ada yang pernah kena serpihan besi di mata dan masuk rumah sakit. Kakakku merasakan manfaatnya. Ada juga kasus kematian tetangga yang juga mendapatkan santunan. Manfaat BPJS Ketenagakerjaan banyak, bahkan untuk peserta baru yang sudah mendaftar dalam keadaan sehat, mereka tetap mendapatkan santunan jika meninggal dunia.”

BPJS Ketenagakerjaan Bantul menyediakan fasilitas fisik yang nyaman dan mudah diakses, seperti parkir luas dan ruang tunggu ber-AC, serta memudahkan peserta dengan informasi lengkap. Serta pengalaman peserta sebelumnya juga menunjukkan manfaat nyata dari program jaminan BPJS Ketenagakerjaan yang dapat meningkatkan kepercayaan calon peserta

baru.

4. 2. 3 Kesadaran Merek (*Brand Awareness*) BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)

Untuk mengetahui level Kesadaran Merek (*Brand Awareness*) BPJS Ketenagakerjaan Bantul, penulis melakukan wawancara ke beberapa pihak terkait. Wawancara dilakukan dengan Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul:

"Tantangannya adalah banyak BPU yang berpendidikan rendah dan tidak terbiasa dengan teknologi."

Penulis juga melakukan wawancara dengan ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul Mbak Chris:

"Untuk BPU, yang biasanya pekerja mandiri seperti petani atau peternak di pedesaan, sering kali mereka kurang familiar dengan media digital. Jadi, kita tetap menggunakan PERISAI untuk sosialisasi di daerah-daerah tersebut.", "Tantangannya adalah banyak orang yang belum memahami bahwa BPJS itu ada dua jenis, yaitu Ketenagakerjaan dan Kesehatan. Banyak yang masih menganggap sudah cukup jika hanya punya salah satu."

Bapak Kus selaku agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul juga menambahkan:

"Selain itu, sulit untuk meyakinkan calon peserta karena mereka sering kali tidak mengetahui manfaat sebenarnya. Banyak orang

hanya tahu tentang BPJS Kesehatan dan menganggap itu sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Inilah kendala yang kami hadapi.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih banyak tantangan terkait dengan kesadaran merek, khususnya pada segmen peserta BPJS Ketenagakerjaan BPU (Bukan Penerima Upah), yaitu:

- 1) Banyaknya peserta maupun calon peserta yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah dan kurang familiar dengan teknologi, membuat pengenalan merek BPJS Ketenagakerjaan menjadi sulit.
- 2) Masih banyak masyarakat yang belum memahami perbedaan antara BPJS ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, yang sering dianggap sama.
- 3) Kesulitan dalam meyakinkan calon peserta untuk bergabung, karena banyak yang tidak menyadari manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Kesadaran Merek (*Brand Awareness*) BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk segmen BPU (Bukan Penerima Upah) masih berada pada level *Brand Recognition* menurut model David Aaker. Ini karena banyak masyarakat yang hanya mengenali BPJS secara umum, tetapi belum memahami perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, serta kurang menyadari manfaat spesifik dari program BPJS Ketenagakerjaan.

4. 2. 4 Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)

Dalam wawancara Bapak Albert Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan, agen PERISAI berfungsi sebagai jembatan antara BPJS Ketenagakerjaan dengan masyarakat. Mereka melakukan

penjualan langsung dan sosialisasi kepada komunitas, meskipun hanya sebagian kecil yang mendaftar, namun peran mereka sangat penting dalam akuisisi.

“Agen PERISAI banyak membantu dalam akuisisi karena mereka dekat dengan masyarakat di desa dan komunitas-komunitas lokal.”

Mbak Chris ARP BPJS Ketenagakerjaan Bantul juga menambahkan dalam wawancara, metode pemasaran yang paling efektif untuk BPU adalah kombinasi sosialisasi langsung dan penggunaan agen PERISAI. Agen PERISAI memiliki keunggulan dalam hal kedekatan dengan masyarakat lokal, sehingga lebih mudah menjangkau dan mempengaruhi calon peserta di sekitar.

“Untuk yang paling efektif, sebenarnya hampir sama antara sosialisasi dan PERISAI. Tapi, PERISAI itu lebih dekat dengan masyarakat, jadi lebih efektif dalam menjangkau orang-orang di sekitar.”

Sebagai agen PERISAI dalam wawancara Bapak Kus juga menyadari peran agen PERISAI terbukti lebih efektif dalam mengakuisisi peserta BPU karena kemampuan untuk menjangkau daerah-daerah terpencil dan komunitas yang sulit dijangkau oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan secara langsung.

“Kayaknya lebih efektif mbak.”, “Karena PERISAI lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan pihak kantor, yang terbatas dan sulit menjangkau daerah-daerah terpencil. Jadi, BPJS Ketenagakerjaan merekrut agen PERISAI agar mereka bisa

menjangkau pelosok-pelosok yang jauh."

Sebagai agen PERISAI Bapak Kus dalam wawancara juga menjelaskan tugas agen PERISAI.

"Boleh, kita memberikan edukasi, sosialisasi terus merekrut kita menjadi peserta terus kita membayarkan."

Pernyataan diatas dibuktikan dalam wawancara Bapak Kus agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan yang telah mengakuisisi lebih dari 1000 peserta selama bergabung menjadi agen PERISAI.

"Dari tahun pertama sampai tahun sekarang ya kalau BPU lebih dari 1000 an lebih mbak."

Penerapan strategi "PERISAI" BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) menunjukkan hasil yang signifikan. Agen PERISAI berperan sebagai jembatan antara BPJS Ketenagakerjaan dan masyarakat lokal, khususnya di daerah terpencil. Keberhasilan strategi ini terlihat dari:

- 1) Kedekatan dengan Masyarakat, agen PERISAI lebih efektif dalam menjangkau dan mempengaruhi calon peserta di komunitas lokal karena kedekatan mereka dengan masyarakat.
- 2) Sosialisasi dan Edukasi Langsung, metode pemasaran yang menggabungkan sosialisasi langsung dan penggunaan agen PERISAI terbukti efektif dalam meningkatkan kepesertaan BPU
- 3) Pencapaian Akuisisi Peserta, agen PERISAI, seperti Bapak Kus, berhasil mengakuisisi lebih dari 1000 peserta, menunjukkan keberhasilan strategi ini dalam mencapai target kepesertaan.

Dari hasil wawancara diatas, terlihat bahwa agen PERISAI merupakan elemen penting dalam strategi BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk meningkatkan jumlah kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah). Kedekatan agen PERISAI dengan masyarakat dan pendekatan langsung dalam sosialisasi menjadi faktor kunci keberhasilan.

4.3 Pembahasan

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa temuan terkait upaya yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk meningkatkan kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah). Segmentasi ini difokuskan pada masyarakat tanpa pemberi kerja, khususnya pekerja mandiri di sektor informal seperti petani dan pengrajin, serta komunitas lokal. BPJS Ketenagakerjaan Bantul memanfaatkan edukasi dan dukungan dari pemerintah daerah serta agen PERISAI untuk menjangkau pekerja rentan di pedesaan, menjadikannya sebagai lembaga perlindungan sosial ketenagakerjaan yang terjangkau bagi BPU. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Puspitasari (2024) bahwa agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam sosialisasi dan edukasi mengenai program jaminan sosial ketenagakerjaan. Tugas mereka adalah meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat, terutama pekerja bukan penerima upah (BPU), melalui promosi, pendampingan, dan bantuan dalam pembayaran iuran serta klaim manfaat.

Produk yang ditawarkan untuk segmen ini meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Hari Tua (JHT), dengan biaya yang disesuaikan berdasarkan upah yang diasumsikan. Upaya promosi kepesertaan dilakukan melalui sosialisasi langsung, media sosial, WhatsApp blasting, dan pertemuan komunitas, serta memanfaatkan

aplikasi JMO dan dukungan regulasi pemerintah untuk memperluas jangkauan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Pusvitha (2023) bahwa berbagai strategi promosi, seperti iklan, penjualan pribadi, dan pemasaran langsung, termasuk sosial media efektif untuk menjangkau pekerja Bukan Penerima Upah (BPU).

Distribusi pendaftaran dan pembayaran juga dipermudah melalui berbagai kanal, termasuk agen PERISAI, Bank, Kantor Pos, dan Pegadaian, yang didukung kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk mencapai masyarakat pedesaan. Dalam strategi ini, agen PERISAI memiliki peran sentral berkat kedekatannya dengan masyarakat dan pendekatan langsung yang mereka lakukan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara bauran promosi dan tingkat kepesertaan, dengan kontribusi 64% terhadap peningkatan kepesertaan (Paramita et al, 2022). Begitupun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2020) menunjukkan bahwa pendekatan langsung agen PERISAI efektif dalam menjangkau dan mendidik masyarakat tentang pentingnya perlindungan jaminan sosial pada pekerja BPU sebesar 74.64%.

Namun, masih ada tantangan dalam kesadaran merek BPJS Ketenagakerjaan Bantul di segmen BPU, yang saat ini berada pada level *Brand Recognition* menurut model David Aaker, di mana masyarakat hanya mengenal BPJS secara umum tanpa memahami perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, serta kurang menyadari manfaat spesifik dari program jaminan yang ditawarkan. Pengalaman positif peserta sebelumnya juga menunjukkan manfaat nyata dari program tersebut, yang dapat meningkatkan kepercayaan calon peserta baru. Sejalan dengan hasil studi Kevin et al (2023)

menunjukkan bahwa upaya strategi pemasaran dan promosi yang dilakukan perusahaan sangat berperan dalam membangun kesadaran merek, strategi BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan edukasi dan dukungan untuk menjangkau pekerja rentan. Sebaliknya, kurangnya sosialisasi tentang kesadaran merek membuat banyak masyarakat tidak mengenal *brand* tersebut. Selain itu, minimnya informasi mengenai *brand* juga dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat (Rani & Jalil, 2022).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1 Kesimpulan

Penulisan ini menemukan bahwa agen PERISAI sebagai *Agent Middleman* untuk meningkatkan jumlah kepesertaan pada peserta Bukan Penerima Upah (BPU) telah menunjukkan hasil yang cukup efektif. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan:

- 1) Agen PERISAI berkontribusi sebagai *agen middleman* BPJS Ketenagakerjaan karena mereka menjadi jembatan antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta potensial, terutama di daerah yang sulit dijangkau. Mereka menyampaikan informasi, memfasilitasi pendaftaran, dan memberikan dukungan administratif dengan pendekatan yang personal dan lokal. Dengan cara ini, mereka efektif menjawab pertanyaan, mengatasi hambatan komunikasi, dan membangun hubungan antara BPJS Ketenagakerjaan dengan komunitas. Sehingga kontribusi agen PERISAI penting dalam meningkatkan kesadaran merek BPJS Ketenagakerjaan dan jumlah kepesertaan, khususnya pada segmen peserta BPU.
- 2) Kesadaran merek bagi calon peserta segmen BPU masih berada di level *Brand Recognition*, karena banyak masyarakat yang hanya mengenali BPJS secara umum, tetapi belum memahami perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, serta kurang menyadari manfaat spesifik dari program BPJS Ketenagakerjaan.

3) Kenaikan jumlah peserta BPU melalui agen PERISAI cukup efektif . Peran agen PERISAI dalam menjembatani komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan calon peserta, serta dalam memfasilitasi proses pendaftaran dan memberikan dukungan administratif, telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan jumlah peserta BPU. Pendekatan personal dan lokal yang diterapkan oleh agen PERISAI memungkinkan mereka untuk menjawab pertanyaan dan mengatasi hambatan dengan lebih baik, sehingga mempercepat proses akuisisi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Secara keseluruhan agen PERISAI sebagai *agent middleman* BPJS Ketenagakerjaan cukup efektif dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU. Akan tetapi, BPJS Ketenagakerjaan perlu fokus lebih besar pada peningkatan kesadaran merek untuk mengakuisisi lebih banyak peserta BPU.

5. 2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh selama proses magang di BPJS Ketenagakerjaan Bantul, penulis memberikan saran yang berfokus pada peningkatan Kesadaran Merek (*Brand Awareness*) yaitu melakukan *Rebranding* yang dapat diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah). Saran ini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kesadaran merek dan membedakan BPJS Ketenagakerjaan dari BPJS Kesehatan, langkah ini dapat membantu dalam beberapa hal:

- 1) Memperjelas Identitas, nama yang berbeda bisa memperjelas bahwa BPJS Ketenagakerjaan adalah entitas yang terpisah dari BPJS Kesehatan, membantu mengurangi kebingungan di kalangan masyarakat yang sering menganggap keduanya sama.
- 2) Meningkatkan Kesadaran, dengan nama baru yang lebih spesifik dan mudah diingat, BPJS Ketenagakerjaan bisa lebih mudah dikenali dan diingat oleh masyarakat, terutama di kalangan BPU yang memiliki tingkat pendidikan rendah dan kurang familiar dengan teknologi.
- 3) Memudahkan Komunikasi, nama yang berbeda juga dapat mempermudah penyampaian pesan dan edukasi mengenai manfaat khusus dari BPJS Ketenagakerjaan.

Jika *rebranding* dirasa tidak praktis atau terlalu kompleks, bisa juga dipertimbangkan alternatif lain seperti kampanye edukasi yang lebih intensif atau penambahan elemen *branding* visual yang membedakan antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Diharapkan dengan saran yang penulis berikan bisa menjadi masukan untuk BPJS Ketenagakerjaan dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity: Capitalizing On The Value of A Brand Name*. New York: The Free Press.
- A.B. Susanto & Wijanarko, H. (2004). *Power Branding : Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta : PT Mizan Publika Jakarta.
- Adlini, M.N., Dinda, A.H., Yulinda, S., Chotimah, O. & Merliyana, S.J., 2022. Metode Penulisan Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Edumaspul*, 6(1), pp.974-980.
- Alifudin, M.Z. & Zamroji, Y. (2021). Strategi Segmentasi Pasar Untuk Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bmt Sidogiri Capem Sempu. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 2(1), pp.135-150.
- App Store. (2024). Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Available at: <https://apps.apple.com/id/app/jmo-jamsostek-mobile/id1444834757> (Accessed: 26 August 2024).
- Assael, H. (1990). *Assael marketing: Principles & Strategy*. Dryden Pressing: Orlando.
- Autoprawiro, B. H., & Retnawati, B. B. (2020). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Melalui Variabel Citra Merek Produk Piero. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 15(1), pp.1-18.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Asnawi, N. & Fanani, M. A. (2017). *Strategi Pemasaran Syariah*. Depok : Raja Grafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Sebesar 5,83 Persen dan Rata-rata Upah Buruh Sebesar 2,89 Juta Rupiah per Tahun*. Available at: <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2022/05/09/1915/februari-2022-tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-83-persen-dan-rata-rata-upah-buruh-sebesar-2-89-juta-rupiah-per-bulan.html> (Accessed: 7 June 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Brosur BPU BPJS Ketenagakerjaan. Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/download/Brosur-BPU.pdf>

- (Accessed: 21 August 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Sejarah BPJS Ketenagakerjaan. Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html> (Accessed: 7 June 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2022. Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-terintegrasi.html> (Accessed: 7 June 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Pengertian JAKON (Jasa Konstruksi). Available at: <https://ejakon.bpjsketenagakerjaan.go.id> (Accessed: 25 July 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Kepesertaan JAKON (Jasa Konstruksi). Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/download/Brosur-JAKON.pdf> (Accessed: 25 July 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Pengertian BPU (Bukan Penerima Upah). Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/download/Brosur-BPU.pdf> (Accessed: 25 July 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Program Jaminan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/bukan-penerima-upah.html>, (Accessed: 20 August 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). Pengertian PU (Penerima Upah). Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/artikel/17620/artikel-beda-bpu-dan-pu,-baca-selengkapnya-di-sini,-yuk!.bpjs> (Accessed: 25 July 2024).
- Dewantoro, R., Rini, E. S., & Fadli, F. (2024). Strategi Bauran Pemasaran Jasa Program Perisai Untuk Meningkatkan Jumlah Kepesertaan di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 7(1), 724-737.
- Dj, Y.R. (2017). Penerapan Strategi Segmentasi Pasar Dan Positioning Produk Dengan Pendekatan Analisis Swot Untuk Peningkatan Penjualan Pada Ud. Surya Gemilang Motor Di Surabaya. *Jurnal Ekbis*, 17(1), pp.13-Halaman.
- Durianto, D., Budiman, L. J, & Sugiarto. (2004). *Brand Equity Ten: Strategy Memimpin Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Facebook. (2024). Akun Facebook BPJS Ketenagakerjaan. Available at: https://www.facebook.com/BPJSTKinfo/?locale=id_ID (Accessed: 26 August 2024).
- Herdana, A. (2015). Analisis Pengaruh Kesadaran Merek (Brand Awareness) Pada

- Produk Asuransi Jiwa Prudential Life Assurance (Studi Pada Pru Passion Agency Jakarta). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), pp. 1-18.
- Instagram. (2024). Akun Instagram BPJS Ketenagakerjaan. Available at: <https://www.instagram.com/bpjs.ketenagakerjaan/?hl=en> (Accessed: 26 August 2024).
- Kevin, N., Wijaya, S. M., & Ie, M. (2023). Upaya Meningkatkan Kesadaran Merek Melalui Kegiatan Pemasaran Hubungan Masyarakat (Studi Kasus pada Perusahaan XYZ). *Jurnal Serina Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), pp. 357-367.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. Edisi Kesepuluh. New Jersey: Pearson Education Inc. Upper Saddle River.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. 7th Edition. United States of America: Pearson Education Ltd.
- Macdonald, E. K. & Sharp, B. (2003). Macdonald, E.K., & Sharp, B. (2003). Management Perceptions of the Importance of Brand Awareness as an Indication of Advertising Effectiveness. *Marketing bulletin*, 14(2), pp. 1-15.
- Maps, G. (2024). Google Maps. Available at: <https://www.google.com/maps/place/BPJS+Ketenagakerjaan+Bantul+Ringin+Harjo/@-7.8255299,110.3355829,17z/data=!4m1!1m7!3m6!1s0x2e7aff509f3b78b3:0x751a7d176d1f66f5!2sBPJS+Ketenagakerjaan+Bantul+Ringin+Harjo!8m2!3d7.8258324!4d110.3355806!16s%2Fg%2F11c6w0b43f!3m5!1s0x2e7aff509f3b78b3:0x751a7d176d1f66f5!8m2!3d-7.8258324!4d110.3355806!16s%2Fg%2F11c6w0b43f?entry=ttu> (Accessed: 7 June 2024).
- Novitasari, M. D. & Aminah, S. (2023). Optimalisasi Sosialisasi Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan untuk Meningkatkan Brand Knowledge kepada Pelajar dan Mahasiswa Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), pp.128-139.
- Paramita, N. L. P. D., Lasmini, N. K., & Subagiana, G. M. (2022). *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Tingkat Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor Cabang Pratama (KCP) C Dan D Buleleng Singaraja* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)
- Parlindungan, D. (2008). Pengaruh kesamaan Karakteristik Sub Budaya dan Pribadi

- Antara Pelanggan Dengan Agen Penjualan Terhadap Minat Beli Produk Pada Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Makassar.
- Perisai.sdsi.co.id. (2024). Pengertian PERISAI Serta Tugas Perisai. Available at: <https://perisai.sdsi.co.id/persyaratan-perisai/> (Accessed: 7 June 2024).
- Permadi, G. & Heriyanto, M. (2016). *Pengukuran Tingkat Kesadaran Merek (Brand Awareness) pada Motor Honda (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosia dan Ilmu Politik Universitas Riau)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Peterson, R.T. (1989). Small business adoption of the marketing concept vs. other business strategies. *Journal of Small Business Management*, 27(1), p.38.
- Peter, J. P. & Olson, J. C. (2000). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Priambodo, A. D. (2024). *Efektivitas Personal Selling Agen Perisai Dalam Memasarkan Produk Bpjs Ketenagakerjaan di Wilayah Jawa Tengah*. Doctoral dissertation: STIE Bank BPD Jateng.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Puspitasari, N. K. A. (2024). *Peranan Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia dalam Pelayanan Kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Pusvhita, V. I. (2023). *Efektivitas Strategi Promosi BPJS Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kepesertaan pada Pekerja Sektor Informal (Studi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung)*.
- Rahmawati, W. (2015). *Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)*. *Universitas Islam Negeri Walisongo*, 18.
- Rahayu, M. (2020). *Efektivitas Sistem Keagenan Perisai Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Bpu di Kota Bogor* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan).
- Rani, D., & Jalil, I. (2022). Analisis tingkat pengetahuan masyarakat terhadap brand image dari Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 2(2), pp.94-99.
- Ria, Y. (2021). Strategi Personal Selling Dalam Pelaksanaan Sistem Keagenan Perisai Bpjs Ketenagakerjaan Di Wilayah Kalimantan. *KINDAI*, 17(3), pp.487-506.

- Rismawati, F. F., Wahyuni, S. & Widodo, J. (2019). Strategi Pemasaran STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Larissa Aesthetic Center Cabang Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(2), pp.68-72.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang : UB Press.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penulisan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penulisan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharnoko. (2012). *Hukum perjanjian: Teori dan Analisa kasus*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2015) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- TikTok. (2024). Akun TikTok BPJS Ketenagakerjaan. *Available at: <https://www.tiktok.com/@bpjsketenagakerjaan?lang=en>* (Accessed: 26 August 2024).
- Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metode Penulisan Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh: FTK Ar-Raniry Press.
- Waluya, B. (2007). *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Grafindo Media Pratama.
- Waspada.id. (2022). Perisai Sebagai Inovasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan. *Available at: <https://www.waspada.id/opini/perisai-sebagai-inovasi-pemasaran-bpjs-ketenagakerjaan/>* (Accessed: 7 June 2024).
- Widjaya, P.G., 2017. Analisis Segmenting, Targeting, Positioning dan Marketing Mix pada PT. Murni Jaya. *Agora*, 5(1).
- X. (2024). Akun X BPJS Ketenagakerjaan. *Available at: <https://x.com/bpjstkinfo?lang=en>* (Accessed: 26 August 2024).
- Youtube. (2024). Akun YouTube BPJS Ketenagakerjaan. *Available at: <https://www.youtube.com/channel/UCHASvdXGRudoRWKFu5JJDug>* (Accessed: 26 August 2024).

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Keterangan Magang dari Perguruan Tinggi



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 349/Ka. ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023
Perihal : Permohonan Izin Magang

Yogyakarta, 09 Februari 2023

Kepada Yth.
Pimpinan
Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Melly Aprianti
NIM : 20311517
Alamat : Jl. Pondok Pesantren Sunan Ampel No.13A RT.006 RW.036
Bokoharjo, Kec. Depok, Kab. Sleman Daerah Istimewa
Yogyakarta
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarbaru, 30 April 2002
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Sarjana
Periode Magang : 20 Februari 2023 – 20 Juni 2023

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Kaprodi Manajemen SI



Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
NIK : 133110105

Lampiran 2

Surat Penerimaan Mahasiswa Magang

LEMBAR DISPOSISI KEPALA KANTOR CABANG PRATAMA C DAN D	
PERHATIAN : Dilarang memisahkan sehelai suratpun yang tergabung dalam berkas ini	
Pencatat : Lucia Retno	Nomor K.K : HL 03.00
Tanggal : 16-02-2023	Tgl Penyelesaian :
No./Tgl. Surat : 349/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023 , 09 Februari 2023	
Dari : Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII	
Perihal : Permohonan Izin Magang	
<u>ISI DISPOSISI</u>	
Account Representative Perintis	<input type="checkbox"/>
Penata Madya Pelayanan dan Umum	<input checked="" type="checkbox"/>
Penata Madya Keuangan	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
File	<input type="checkbox"/>
<p>Acc. virel di perint bimbinga dq baik.</p> 	
PENERIMA :	

Lampiran 3
Sertifikat Magang



SERTIFIKAT

DIBERIKAN KEPADA :

MELLY APRIANTI

TERIMA KASIH TELAH MELAKSANAKAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANTUL
PADA TANGGAL 20 FEBRUARI - 20 JUNI 2023

BANTUL, 20 JUNI 2023
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
BANTUL



MABRUR-ARI WURYANTO, SP., MM
KEPALA



T (021) 520 7797
F (021) 520 2310

www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran 4

Laporan Kegiatan Harian Magang

Bulan Februari

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia
 Periode waktu : 20 Februari 2023 sampai dengan 28 Februari 2023

Yogyakarta, 28 Februari 2023



Melly Aprianti

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai :

Selama periode waktu 20 Februari – 28 Februari 2023, saya magang di BPJS Ketenagakerjaan Bantul saya ditempatkan sesuai dengan peminatan saya yaitu Pemasaran di bidang Kepesertaan (Pemasaran). Aktivitas yang saya lakukan banyak membantu kegiatan administrasi seperti sortir data baik data perusahaan baru atau perusahaan yang sudah terdaftar selain itu juga melakukan sortir data bagi tenaga kerja yang keluar dari perusahaan atau tenaga kerja yang masuk (baru) ke perusahaan, membantu penerbitan kartu kepesertaan, melakukan blasting dengan tujuan melakukan *reminder* pembayaran iuran bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan Bantul.



Saya juga mendampingi kegiatan kunjungan beberapa perusahaan sebagai tindak lanjut iuran dan konfirmasi data tenaga kerja keluar maupun tenaga kerja masuk. Saya juga bergabung dalam agen BPJS Ketenagakerjaan yaitu PERISAL, yang mana saya harus memasarkan produk yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan mendapatkan *customer*. Pengembangan *hard skill* saya terutama *Microsoft Excel* juga meningkat karena semua pekerjaan atau sortir data memerlukan tabulasi data menggunakan *Microsoft Excel*.

Hambatan yang dihadapi :

Selama periode waktu 20 Februari – 28 Februari 2023, hambatan yang saya hadapi adalah penyesuaian lingkungan karena saya masih belum terbiasa dengan lingkungan diluar perkuliahan.

Catatan dari supervisor :




Untuk meningkatkan kemampuan di bidang *Microsoft Excel* agar bisa menyajikan tabulasi data yang baik yang bisa dijadikan bahan analisa.

Menyetujui, 	Mengetahui, 
Rosita Supadmi (Supervisor)	Erlita Ridanasti, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing)

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun : Februari/2023

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	20	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi menginput data kehadiran sosialisasi 2. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 3. Mendaftarkan diri sebagai perisai	
2	21	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi arsip jaminan 2. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 3. Melakukan blasting ITB (iuran Tepat Bulan) nominal besar	
3	22	07.30 – 17.00	1. Melakukan kunjungan tindak lanjut iuran, konfirmasi data tenaga kerja keluar maupun tenaga kerja masuk 2. Membantu administrasi sortir data kepesertaan PU (Penerima Upah)	

4	23	07.30 – 17.00	3. Membantu administrasi sortir kepesertaan data PU (Penerima Upah) dan BPU (Bukan Penerima Upah)	
5	24	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi pengecekan buku cek 2. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 3. Melakukan blasting kepesertaan	
6	27	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi MPPA 2. Membantu administrasi sortir data pemadanan	
7	28	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi pembayaran iuran 2. Membantu administrasi sortir data pemadanan 3. Membantu administrasi sortir data tenaga kerja 4. Membantu administrasi sortir data dan pengelompokan saldo JHT (Jaminan Hari Tua) karyawan	

Yogyakarta, Februari 2023

	
Melly Aprianti	Rosita Supadmi

Bulan Maret

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia
 Periode waktu : 01 Maret 2023 sampai dengan 31 Maret 2023

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai :

1. Aktivitas

1.1 Aktivitas di minggu pertama

Membantu kegiatan administrasi, mengikuti kegiatan rutin pembinaan jasmani berupa jalan santai yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul dan ikut membantu kunjungan ke beberapa perusahaan untuk melakukan tindak lanjut iuran serta konfirmasi tenaga kerja yang masuk maupun tenaga kerja keluar.

1.2 Aktivitas di minggu kedua

Membantu kegiatan administrasi, mengikuti kegiatan rutin pembinaan jasmani berupa bersih-bersih yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul.

1.3 Aktivitas di minggu ketiga

Membantu kegiatan administrasi dan mengikuti kegiatan employe volunteer ke panti asuhan yang merupakan salah satu kegiatan rutin dari BPJS Ketenagakerjaan Bantul.

1.4 Aktivitas di minggu keempat

Membantu administrasi dan ikut membantu sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan dalam program Padat Karya di Kabupaten Bantul.

2. Hasil

- 1) Meningkatkan kemampuan hard skill terutama Microsoft Excel
- 2) Meningkatkan kemampuan soft skill dalam beradaptasi dan berinteraksi
- 3) Mengetahui proses tindak lanjut iuran
- 4) Mengetahui proses sosialisasi

Hambatan yang dihadapi :

- 1) Kurangnya komunikasi terhadap informasi terkait kegiatan-kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bantul, sehingga kurangnya kesiapan bagi saya.
- 2) Masih belum bisa beradaptasi dengan waktu istirahat yang fleksibel.



Catatan dari supervisor :

Karena banyaknya tugas yang diberikan dan harus dikerjakan, Melly masih belum terbiasa dengan prioritas tugas mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu dan masih perlu arahan. Namun Melly memiliki semangat tinggi untuk belajar dan senang dengan hal baru, walaupun di awal pemberian tugas perlu penyesuaian. Akan tetapi dengan adaptasi dan belajar dari pemberi tugas, tugas dapat dikerjakan dan diselesaikan dengan baik.

Yogyakarta, 31 Maret 2023






Melly Aprianti

Menyetujui, 	Mengetahui, 
Rosta Supadmi (Supervisor)	Erlita Ridanasti, S.E., M.M. (Desen Pembimbing)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun : Maret/2023

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1	07.30 - 17.00	1. Membantu administrasi MPPA 2. Membantu administrasi sortir data dan pengelompokan saldo JHT (Jaminan Hari Tua) karyawan	
2	2	07.30 - 17.00	1. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi pendaftaran wadah dan tenaga kerja baru	
3	3	07.30 - 17.00	1. Mengikuti pembinaan jasmani karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bantul 2. Morning Briefing 3. Membantu administrasi pencetakan dokumen PU (Penerima Upah) 4. Melakukan kunjungan tindak lanjut iuran, konfirmasi data tenaga kerja keluar maupun tenaga kerja masuk	

4	6	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi koreksi data 	<i>DP</i>
5	7	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi scan dokumen untuk iuran peserta Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja 	<i>DP</i>
6	8	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>
7	9	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi kelengkapan program padat karya Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 	<i>DP</i>



8	10	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Mengikuti pembinaan jasmani karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bantul Morning briefing Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>
9	13	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>
10	14	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi administrasi pendaftaran tenaga kerja Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi MPPA Membantu administrasi sortir dan print data padat karya 	<i>DP</i>
11	15	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Melakukan sortir data pemadanan Membantu administrasi menginput data kepesertaan (Ailet) 	<i>DP</i>

12	16	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu melengkapi administrasi kepesertaan (Padat Karya) Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan digital 	<i>DP</i>
13	17	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Morning Briefing Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan digital Membantu melengkapi administrasi kepesertaan (Padat Karya) Membantu administrasi input daftar kehadiran sosialisasi pembinaan perisai Mengikuti kegiatan employe volunteer ke panji asuhan 	<i>DP</i>
14	20	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Ikut membantu sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan dalam program Padat Karya di Kabupaten Bantul Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 	<i>DP</i>

15	21	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi MPPA	<i>DP</i>
16	22		Libur Nasional Hari Raya Nyepi	
17	23		Libur hari pertama ramadhan	
18	24	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Morning Briefing Membantu administrasi pengecekan stok barang kelengkapan kantor Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>
19	27	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi MPPA Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi pencetakan kartu kepesertaan Membantu administrasi sortir data kepesertaan JMO 	<i>DP</i>
20	28	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi sortir data kepesertaan JMO Membantu administrasi pencetakan kartu kepesertaan Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>
21	29	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi sortir data kepesertaan JMO Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 	<i>DP</i>

22	30	07.30- 15.30	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi sortir data kepesertaan JMO	
23	31	07.30- 15.30	1. Morning Briefing 2. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 3. Membantu administrasi MPPA 4. Membantu administrasi penerimaan iuran KB (Kelompok Belajar)	

Yogyakarta, Maret 2023

		
Melly Aprianti (Mahasiswa)		Rosifa Supadmi (Supervisor)

Bulan April

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia
 Periode waktu : 01 April 2023 sampai dengan 18 April 2023

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai :

1. Aktivitas

1.1 Aktivitas di minggu pertama

Aktivitas harian seperti membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan, sortir data dan melengkapi data. Ikut dalam kegiatan sosialisasi perusahaan, dan melakukan arsip.

1.2 Aktivitas di minggu kedua

Aktivitas harian seperti membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan, sortir data dan melengkapi data. Melakukan blasting, arsip serta ikut serta dalam kegiatan buka bersama karyawan dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bantul.

1.3 Aktivitas di minggu ketiga

Aktivitas harian seperti membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan, sortir data dan melengkapi data. Aktif sebagai perisi dan membantu peserta melakukan iuran pembayaran kepesertaan dan melakukan blasting.

1.4 Aktivitas di minggu keempat

Libur lebaran

2. Hasil

- 1) Lebih disiplin, peduli dan meningkatkan terhadap tugas yang diberikan.
- 2) Mengetahui cara berkomunikasi dengan calon peserta.
- 3) Mengetahui cara melakukan arsip yang sesuai.
- 4) Mengetahui langkah-langkah blasting.
- 5) Meningkatkan rasa sosial yang tinggi dengan berpartisipasi aktif dalam acara.
- 6) Mengetahui cara pembayaran iuran untuk kepesertaan perisi.

Hambatan yang dihadapi :

- 1) Masih kurang tepat dalam pemilihan kalimat untuk blasting



Catatan dari supervisor :

Mahasiswa magang menunjukkan peningkatan, khususnya komunikasi dengan perusahaan melalui via WhatsApp blasting, serta mampu memberi jawaban atas feedback yang diberikan oleh perusahaan. Mahasiswa magang juga menunjukkan pemahaman tentang pengelolaan arsip aktif dan nonaktif. Namun perlu ditingkatkan inisiatif dalam mencari metode yang lebih praktis ketika melakukan pekerjaan dan kesabaran untuk belajar juga perlu ditingkatkan.

Yogyakarta, 18 April 2023



Melly Aprianti




Menyetujui, 	Mengetahui, 
Rosita Supadmi (Supervisor)	Erlita Ridanasti, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing)




DAFTAR HADIR MAGANG


Bulan/Tahun : April/2023



Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	3	07.30 – 15.30	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Ikut dalam kegiatan sosialisasi perusahaan	
2	4	07.30 – 15.30	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi pembentukan kode iuran BPU 3. Membantu administrasi arsip jaminan 4. Membantu administrasi penerimaan iuran KB (Kelompok Belajar)	
3	5		Izin Tidak Masuk Magang	
4	6	07.30 – 15.30	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi sortir daftar kartu kepesertaan BPU 3. Membantu administrasi melengkapi data kepesertaan perisi	

5	7	07.30 – 15.30	Libur Nasional	
6	10	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi sortir data Monitoring Relationship Officer Membantu administrasi arsip jaminan Membantu administrasi blasting piutang iuran Membantu administrasi sortir data kepesertaan JMO 	
7	11	07.30 – 14.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi sortir data kepesertaan Membantu administrasi pembuatan katalog arsip BUBM 	
8	12	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi pembuatan katalog arsip BUBM Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 	

9	13	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan Membantu administrasi Membantu persiapan untuk buka bersama di BPJS Ketenagakerjaan Bantul 	
10	14	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi melengkapi data sekolah-sekolah dan BUMDESMA 	
11	17	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi melengkapi data sekolah-sekolah Membantu administrasi pembentukan kode iuran BPU Membantu administrasi sortir data kepesertaan Menjadi agen BPJS Ketenagakerjaan (PERISAI) dan melakukan input data peserta 	

12	18	07.30 – 15.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi MPPA Membantu administrasi scan dokumen Membantu administrasi pendaftaran kontak untuk blasting Membantu administrasi melakukan blasting BUMDES Menjadi agen BPJS Ketenagakerjaan (PERISAI) dan melakukan input data peserta Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan Membantu administrasi melakukan blasting NOTARIS Membantu administrasi pengkinian data tenaga kerja baru 	
13	19		Libur Lebaran 1444 H	
14	20		Libur Lebaran 1444 H	
15	21		Libur Lebaran 1444 H	
16	24		Libur Lebaran 1444 H	
17	25		Libur Lebaran 1444 H	
18	26		Izin Tidak Masuk Magang	
19	27		Izin Tidak Masuk Magang	
20	28		Izin Tidak Masuk Magang	

	
Melly Aprianti (Mahasiswa)	Rosita Supadmi (Supervisor)

Yogyakarta, April 2023

Bulan Mei

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia
 Periode waktu : 01 Mei 2023 sampai dengan 31 Mei 2023

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai :

1. Aktivitas

1.1 Aktivitas di minggu pertama

Aktivitas harian membantu administrasi seperti scan dan print dokumen. Membantu administrasi pencetakan voucher jaminan hingga kelengkapan klaim jaminan. Selain itu membantu administrasi blasting piutang lancar.

1.2 Aktivitas di minggu kedua

Aktivitas harian membantu administrasi seperti scan dan print dokumen. Membantu administrasi pencetakan voucher jaminan, verifikasi jaminan dan kelengkapan klaim jaminan. Banyak membantu administrasi melakukan blasting piutang lancar dan ITW (Iuran Tepat Waktu) melalui Chat WhatsApp dan menindaklanjuti JKK Outstanding melalui Chat WhatsApp dan Telepon. Selain itu membantu administrasi melakukan pengiriman surat JKK.

1.3 Aktivitas di minggu ketiga

Aktivitas harian membantu administrasi seperti scan dan print dokumen. Membantu administrasi pencetakan voucher jaminan, verifikasi jaminan dan kelengkapan klaim jaminan. Banyak membantu administrasi melakukan blasting piutang lancar, ITW (Iuran Tepat Waktu) dan ITB (Iuran Tepat Bulan) melalui Chat WhatsApp dan menindaklanjuti JKK Outstanding melalui Chat WhatsApp dan Telepon.

1.4 Aktivitas di minggu keempat

Aktivitas harian membantu administrasi seperti scan dan print dokumen. Membantu administrasi pencetakan voucher jaminan, verifikasi jaminan dan kelengkapan klaim jaminan. Membantu administrasi koreksi data kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah), PU (Penerima Upah), padat karya dan PK BPU (Pemberi Kerja Bukan Penerima Upah), serta

melakukan blasting dan menindaklanjuti JKK Outstanding melalui Chat WhatsApp. Ikut serta sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan di PT. Lintas Data Prima

1.4 Aktivitas di minggu kelima

Aktivitas harian membantu administrasi seperti scan dan print dokumen. Membantu administrasi data kepesertaan dan bukan peserta, cetak kartu dan download data pengguna JMO.

2. Hasil

- 1) Mahir menggunakan alat scan dan print.
- 2) Mengetahui cara melakukan arsip yang sesuai.
- 3) Mengetahui cara pengiriman surat.
- 4) Mengetahui langkah-langkah blasting dan memberikan feedback yang baik.
- 5) Mengetahui tata cara melakukan telepon terhadap peserta.
- 6) Meningkatkan pengetahuan dengan ikut serta sosialisasi.

Hambatan yang dihadapi :

- 1) Menentukan prioritas kerja, ada kendala kebingungan dalam menentukan prioritas untuk melakukan pekerjaan mana yang harus lebih dulu dikerjakan dan diselesaikan karena dalam satu hari atau dalam satu minggu tertentu terdapat pekerjaan yang harus dikerjakan secara bersamaan dan selesai secara bersamaan.
- 2) Rasa takut dan gugup untuk melakukan panggilan telepon dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan, karena pekerjaan ini diberikan untuk pertama kalinya. Namun dengan bimbingan dan arahan dari PIC dapat dilakukan dengan baik walau ada sedikit kesalahan.



Catatan dari supervisor :

Mahasiswa magang lebih semangat dalam pembelajaran baik itu praktek maupun teori, khususnya dalam praktek blasting mahasiswa magang dapat mempraktekkan dengan baik. Mahasiswa magang juga aktif bertanya jika mengalami kendala, namun perlu ditingkatkan untuk prioritas kerja.

Yogyakarta, 31 Mei 2023



Melly Aprianti



Menyetujui, 	Mengetahui, 
Rostu Supadmi (Supervisor)	Erlita Ridanasti, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing)



DAFTAR HADIR MAGANG




Bulan/Tahun : Mei/2023




Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1		Libur Nasional	
2	2		Izin Tidak Masuk Magang	
3	3	07.30 - 17.00	1. Membantu administrasi (arsip jaminan) 2. Membantu administrasi MPPA 3. Membantu administrasi pencetakan voucher jaminan yang sudah didownload 4. Membantu administrasi verifikasi berkas klaim	
4	4	07.30 - 17.00	1. Membantu administrasi arsip jaminan 2. Membantu administrasi pembayaran klaim jaminan	
5	5	07.30 - 17.00	1. Morning Briefing 2. Membantu administrasi arsip jaminan 3. Membantu administrasi pembayaran klaim jaminan 4. Membantu administrasi blasting piutang lancar	


6	8	07.30 – 17.00	Izin Tidak Masuk Magang	
7	9	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi pencetakan SPI lancar Membantu administrasi melakukan download dan sortir data kepesertaan Membantu administrasi blasting piutang lancar Membantu administrasi membuat laporan employee volunteering Membantu administrasi validasi jaminan Membantu administrasi pembayaran jaminan 	
8	10	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi persiapan untuk pengiriman surat Membantu administrasi blasting JKK Outstanding via WhatsApp Membantu administrasi MPPA Membantu administrasi membuat laporan employee volunteering Membantu administrasi validasi jaminan 	

9	11	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi untuk melakukan pengiriman surat JKK Membantu administrasi pembuatan daftar BUBM sentralisasi Membantu administrasi melakukan pembayaran klaim Membantu administrasi blasting ITW (Iuran Tepat Waktu) nominal kecil dan membalas chat WhatsApp Membantu administrasi verifikasi berkas klaim 	
10	12	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Morning Briefing Membantu administrasi melakukan pembayaran klaim Membantu administrasi blasting ITW (Iuran Tepat Waktu) nominal kecil dan membalas chat WhatsApp Membantu administrasi menindaklanjuti JKK Outstanding secara langsung melalui telepon Membantu administrasi pembayaran iuran 	
11	15	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp Membantu administrasi percetakan voucher jaminan yang sudah didownload 	



			<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi blasting ITW (Iuran Tepat Waktu) dan ITB (Iuran Tepat Bulan) via WhatsApp Membantu administrasi pembayaran klaim jaminan Membantu administrasi pembayaran iuran pangungharjo dan sekolah-sekolah Membantu administrasi verifikasi berkas klaim 	
12	16	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp Membantu administrasi blasting ITB (Iuran Tepat Bulan) via WhatsApp 	
13	17	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp Membantu administrasi blasting ITB (Iuran Tepat Bulan) via WhatsApp 	
14	18	07.30 – 17.00	Libur Nasional	
15	19	07.30 – 16.00	<ol style="list-style-type: none"> Morning Briefing Membantu administrasi menindaklanjuti ITW (Iuran Tepat Waktu) secara langsung melalui telepon 	

			<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi MPPA Membantu administrasi menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp Membantu administrasi percetakan voucher jaminan yang sudah didownload 	
16	22	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi koreksi data kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) Membantu administrasi koreksi data kepesertaan PU (Penerima Upah) 	
17	23	07.30 – 17.30	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi koreksi data kepesertaan PU (Penerima Upah) Membantu administrasi koreksi data kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah) Membantu administrasi cek saldo kepesertaan Ikut serta sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan di PT. Lintas Data Prima 	
18	24	07.30 – 17.00	<ol style="list-style-type: none"> Membantu administrasi Blasting Piutang Lancar via WhatsApp dan membalas chat Membantu administrasi percetakan voucher jaminan yang sudah didownload Membantu administrasi MPPA 	

			4. Membantu administrasi menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp 5. Membantu administrasi membuat laporan kegiatan May Day (Hari Buruh)	
19	25	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi MPPA 2. Membantu administrasi sortir data Padat Karya 3. Membantu administrasi koreksi data PK BU (Pemberi Kerja Badan Usaha) 4. Menindaklanjuti JKK Outstanding via WhatsApp 5. Membantu administrasi membuat laporan kegiatan May Day (Hari Buruh)	
20	26	07.30 – 17.00	1. Morning Briefing 2. Membantu administrasi sortir data Padat Karya 3. Membantu administrasi penerimaan iuran	
21	29	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi sortir data kepesertaan dan bukan peserta 2. Membantu administrasi pembentukan kode iuran BPU (Bukan Penerima Upah)	

22	30	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi sortir data kepesertaan dan bukan peserta 2. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan	
23	31	07.30 – 17.30	1. Membantu administrasi download data pengguna JMO	

Yogyakarta, Mei 2023

		
Melly Aprianti (Mahasiswa)		Rosita Supadmi (Supervisor)

Bulan Juni

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Bantul
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia
 Periode waktu : 01 Juni 2023 sampai dengan 20 Juni 2023

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai :

1. Aktivitas

1.1 Aktivitas di minggu pertama

Pada minggu pertama tidak ada aktivitas yang dilakukan karena bertepatan dengan Libur Nasional & Cuti Bersama.

1.2 Aktivitas di minggu kedua

Aktivitas yang dilakukan pada minggu kedua berfokus membantu administrasi melakukan koreksi data kepesertaan baik PU (Penerima Upah) maupun BPU (Bukan Penerima Upah). Pada minggu kedua ini juga aktivitas yang dilakukan ikut berpartisipasi dalam membantu acara "Rapat Monitoring dan Evaluasi Forum Kepatuhan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Bantul" dan ikut dalam sosialisasi ke beberapa perusahaan.

1.3 Aktivitas di minggu ketiga

Membantu administrasi penarikan kartu peserta, cetak kartu dan melakukan sortir data serta membantu administrasi koreksi data peserta.

1.4 Aktivitas di minggu keempat

Membantu administrasi penarikan kartu peserta, cetak kartu dan melakukan sortir data serta membantu administrasi koreksi data peserta.

2. Hasil

- 1) Menambah pengalaman pelaksanaan sebuah acara
- 2) Menambah pengetahuan khususnya program-program jaminan BPJS Ketenagakerjaan
- 3) Meningkatkan keterampilan penggunaan Microsoft excel

Hambatan yang dihadapi :

Tidak ada hambatan yang dihadapi selama bulan ini karena tugas yang diberikan sudah pernah dikerjakan, dan memang tugas ini hampir ada disetiap bulan pelaksanaan magang.



Catatan dari supervisor :

Mahasiswa magang sudah dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja, selain itu juga mahasiswa magang juga dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Namun perlu ditingkatkan lagi ketelitian dapat pengerjaan tugas untuk menghindari kesalahan.

Yogyakarta, 20 Juni 2023










Melly Aprianti


Menyetujui, 		Mengetahui, 
Rosita Supadmi (Supervisor)		Erlita Ridanasti, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing)


DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun : Juni/2023

Nama Instansi : Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan
 Nama Mahasiswa : Melly Aprianti
 Asal Perguruan Tinggi : Program Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1		Libur Nasional	
2	2		Libur Nasional	
3	5	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi download pengguna JMO 2. Membantu administrasi koreksi data PU (Penerima Upah) dan BPU (Bukan Penerima Upah)	
4	6	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi penarikan kartu peserta 2. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 3. Membantu administrasi sortir data kepesertaan	
5	7	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 2. Ikut berpartisipasi dalam membantu acara "Rapat Monitoring dan Evaluasi Forum Kepatuhan Jaminan Sosial"	

			Ketenagakerjaan Kabupaten Bantul" 3. Ikut membantu sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan kesalah satu perusahaan	
6	8	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah)	
7	9	07.30 – 17.00	1. Morning Briefing 2. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 3. Membantu administrasi pendaftaran kontak untuk blasting	
8	12	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 3. Membantu administrasi sortir data pedagang pasar 4. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 5. Membantu administrasi penetapan kode iuran	
9	13	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah)	

			2. Membantu administrasi penetapan kode iuran 3. Membantu administrasi membuat daftar hadir	
10	14	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 3. Membantu administrasi sortir data pedagang pasar 4. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah)	
11	15	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 2. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 3. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 4. Membantu administrasi penetapan kode iuran	
12	16	07.30 – 17.00	1. Morning Briefing 2. Membantu administrasi penerbitan kartu kepesertaan 3. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan 4. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah)	

			5. Membantu administrasi penetapan kode iuran	
13	19	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 2. Membantu administrasi cetak kartu kepesertaan	
14	20	07.30 – 17.00	1. Membantu administrasi koreksi data BPU (Bukan Penerima Upah) 2. Membantu administrasi pembatalan kode iuran	

Yogyakarta, Juni 2023

		
Melly Aprianti (Mahasiswa)		Rosita Supadmi (Supervisor)

Lampiran 5

Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Dengan Internal BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Nama : Albertus Wahyudi Setyo Basuki
Jabatan : Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul
Lokasi : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul
Waktu : 20 Agustus 2024, 37 menit 36 detik

Melly : “Selamat sore Pak Albert. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya hari ini. Nama saya Melly Aprianti saya dari Universitas Islam Indonesia jurusan Manajemen, dan saya sedang melakukan penulisan tentang “Penerapan Strategi “PERISAI” Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).”

Bapak Albert : “Selamat sore mbak.”

Melly : “Baik saya ajukan pertanyaan yang pertama ya pak, apa tujuan utama dari strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam menarik lebih banyak peserta BPU (Bukan Penerima Upah)?”

Bapak Albert : "BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa segmen untuk perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan mencakup beberapa segmen pekerja. Pertama Penerima Upah, mereka yang bekerja dengan pemberi kerja, baik di sektor negara maupun non-negara. Contohnya adalah pegawai negeri atau perangkat desa. Kedua Bukan Penerima Upah, mereka yang tidak mendapatkan upah dari pemberi kerja, seperti pedagang pasar, nelayan, petani, penderes, tukang ojek, dan lain-lain. Ketiga Jasa Konstruksi, pekerja di proyek-proyek konstruksi yang dilindungi sesuai dengan kontrak, misalnya, selama pembangunan jembatan. Keempat Pekerja Migran Indonesia, sebelumnya dikenal sebagai TKW/TKI. Untuk Penerima Upah, pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan adalah kewajiban pemberi kerja. Sedangkan untuk Bukan Penerima Upah, kami lebih fokus pada edukasi

dan kesadaran karena pendaftaran mereka bersifat sukarela. Kami menggunakan beberapa strategi untuk Bukan Penerima Upah, Pertama Pendekatan Pemerintah Daerah, kami berusaha agar pemerintah daerah menganggarkan APBD atau APBDES untuk mendukung perlindungan bagi pekerja Bukan Penerima Upah. Kedua Kerjasama dengan Bank dan Lembaga Keuangan, kami bekerjasama dengan BRILink, Agen46, BNI46, Kantor Pos, dan Pegadaian untuk mempermudah pendaftaran dan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan melalui kanal-kanal mereka yang disebut *Smart Agent*. Ketiga Keagenan PERISAI dan Komunitas, kami bekerjasama dengan komunitas untuk menyebarluaskan informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan. Komunitas ini akan mendapatkan *fee* atau biaya operasional tertentu. Keempat Kerja Sama dengan Korporasi dan FinTech, kami menjalin kerjasama dengan perbankan dan FinTech untuk memastikan nasabah mereka terlindungi oleh BPJS Ketenagakerjaan. Kelima Keagenan Korporasi, melindungi pelaku usaha melalui BPJS Ketenagakerjaan, terutama untuk mereka yang memiliki kredit atau pinjaman, sehingga jika terjadi risiko kerja, biaya yang timbulakan ditanggung oleh BPJS Ketenagakerjaan, menjaga *cash flow* mereka tetap lancar. Secara keseluruhan, strategi kami adalah menghubungkan pekerja Bukan Penerima Upah dengan berbagai kanal pembayaran dan perlindungan serta bekerjasama dengan berbagai pihak untuk memastikan mereka mendapatkan manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan."

Melly : "Tadi Bapak sudah menyebutkan beberapa strategi BPJS Ketenagakerjaan untuk menarik peserta, seperti kerja sama dengan pemerintah dan agen PERISAI. Dari semua metode pemasaran yang Bapak sebutkan, mana yang paling efektif untuk segmen Bukan Penerima Upah?"

Bapak Albert : "Metode yang paling efektif adalah bekerja sama dengan pemerintah, karena mereka bisa menyediakan anggaran untuk membayar iuran. Misalnya, jika ada program bantuan seperti padat karya dengan 13.000 peserta, pemerintah bisa langsung menanggung biayanya karena ada anggaran. Sebaliknya, agen PERISAI biasanya melakukan penjualan

langsung. Mereka mengumpulkan warga di RT atau RW, tetapi biasanya hanya sebagian kecil dari yang dikumpulkan yang mendaftar, misalnya dari 20 orang, hanya 10 atau 5 yang mendaftar. Namun, agen PERISAI banyak membantu dalam akuisisi karena mereka dekat dengan masyarakat di desa dan komunitas-komunitas lokal."

- Melly : "Berarti tadi yang paling efektif itu sebenarnya pemerintah ya Pak?"
- Bapak Albert : "Iya kalau efektif karena kita belum ada aturan yang mengatur terkait dengan seperti BPJS Kesehatan ada penerima bantuan iuran nah ini tidak ada bantuan penerima iuran, kita harus bagaimana caranya ada ketersediaan anggaran misalnya dan kemudian kita sekarang juga sedang pendekatan untuk dana bagi hasil cukai hasil tembakau misalnya disitu ada bisa nggak dari anggaran itu bisa untuk mengcover memberikan bantuan iuran kepada pekerja renta."
- Melly : "Tapi tadi yang paling banyak mengakuisisi itu dari PERISAI ya pak."
- Bapak Albert : "Untuk PERISAI, ada berbagai sumber dukungan, seperti anggaran dari pemerintah, Kantor Pos, smart agent, agen korporat, dan penyalur KUR di bank-bank. Meskipun banyak sumber dukungan, dukungan dari pemerintah daerah masih yang paling besar. Misalnya, hingga Juli, sudah ada sekitar 13.000 pekerja padat karya yang terlindungi BPJS Ketenagakerjaan, tetapi perlindungannya hanya sementara, tidak sampai setahun. Kami sedang berusaha agar perlindungan bisa diperpanjang, minimal 6 bulan, untuk pekerja seperti tukang batu. Masalah utama adalah keberlanjutan pembayaran iuran untuk Bukan Penerima Upah (BPU) yang sulit diprediksi. Kami perlu menunjukkan pentingnya perlindungan ini. Misalnya, iuran BPJS Ketenagakerjaan sebesar 16.800 per bulan dibandingkan dengan biaya hidup sehari-hari, seperti rokok atau bensin, sebenarnya sangat terjangkau. Di kita itu kan jaminan sosial jadi di Indonesia itu ada dua perlindungan yaitu bantuan sosial dan jaminan sosial jadi perlindungan sosial itu ada dua perlindungan yang disebut bantuan sosial kaya JKP, bantuan langsung tunai, bantuan BSU (Bantuan Subsidi Upah) bantuan waktu covid itu ya, yang sifatnya tidak membayar iuran, nah kalau jaminan sosial itu ada yang sifatnya gotong royong yang sehat membantu yang sakit yang hidup membantu

yang mati. Misalnya Jaminan Kematian, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kesehatan itu sifatnya gotong royong karena kalau mereka tidak sakit tidak kecelakaan kerja tidak meninggal dunia ya tidak dapat apa-apa tapi itu ada iuran. Terus ada yang sifatnya tabungan Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan dan jaminan pensiun seperti itu. Kalau BPJS Kesehatan itu Jaminan Kesehatan Nasional, kalau kita itu ada beberapa Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan ada 5 program kita. Nah khusus untuk BPU (Bukan Penerima Upah) itu kita karena melihat karakternya mereka hanya bisa mendapatkan perlindungan tiga program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kematian seperti itu. Nah minimal pembayaran untuk 2 program itu 16.800 kalau 3 program ditambah 20.000 jadi 16.800 itu perhitungannya adalah upahnya 1.000.000 x 1% untuk Jaminan Kecelakaan Kerja berarti 10.000, untuk Jaminan Kematian upahnya berapa pun hanya membayar 6.800, kalau Jaminan Hari Tua itu 2% dari 1.000.000 berarti 20.000, berarti $16.800 + 20.000 = 36.800$ untuk BPU.”

Melly : "Kadang orang masih bingung antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Menurut Bapak, saluran komunikasi yang paling efektif untuk memberikan informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan, khususnya untuk Bukan Penerima Upah (BPU), itu seperti apa?"

Bapak Albert : “Ya di BPU kita ada media sosial, temen-temen ada *blasting WA blasting* untuk mengingatkan kembali iuran. Kita ada namanya aplikasi Jamsostek Mobile hampir sama dengan aplikasi JKN. Punya nggak kamu?”

Melly : “Nggak punya pak.”

Bapak Albert : “Kamu dilindungi BPJS Ketenagakerjaan nggak?”

Melly : “Waktu itu pas magang dilindungi pak.”

Bapak Albert : “Nah itu JKN, kita ada Jamsostek Mobile (JMO), nah disitu ada informasi informasi yang bisa digali oleh orang tersebut. Kita ada *Website* yang kita sediakan kemudian kita ada Hubungi 175, terus ada Twitter (X), ada Facebook, ada Instagram.”

Melly : “TikTok ada pak?”

- Bapak Albert : “TikTok kayaknya belum begitu, aku malah nggak main TikTok sih, jadinggak ngerti saya yang cuma saya ikuti cuma Facebook, Instagram, Twitter dan seperti itu. Kalau TikTok belum begitu banyak ya cuman kemarin kita adakan lomba misalnya 17 Agustus lomba bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan atau yang diluar karyawan upload TikTok. Memang bertahap seperti itu.”
- Melly : “Kalau tantangannya sendiri pak untuk yang dari saluran komunikasi tadi gimana pak?”
- Bapak Albert : "Tantangannya adalah banyak BPU yang berpendidikan rendah dan tidak terbiasa dengan teknologi. Mungkin mereka lebih familiar dengan Facebook, sementara TikTok mungkin belum terlalu populer di kalangan mereka. Kita belum melakukan survei untuk mengetahui tren penggunaan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, atau TikTok. Namun, kita akan memanfaatkan media sosial yang ada, seperti wesel dana bayar, Twitter, dan lainnya. Kita juga akan melibatkan 5.000 karyawan untuk membagikan dan mempromosikan informasi tersebut. Tantangannya adalah bagaimana menjangkau orang-orang yang belum familiar dengan teknologi."
- Melly : “Kalau untuk di daerah-daerah tertentu misalkan pak ada program khusus gitu pak buat daerah-daerah tertentu untuk mengakuisisi BPU?”
- Bapak Albert : "Program kita, seperti 'KERJA KERAS BEBAS CEMAS', bertujuan untuk melindungi pekerja Bukan Penerima Upah di desa, seperti petani, pedagang, dan nelayan. Dengan program ini, mereka dapat bekerja tanpa cemas tentang risiko yang mungkin terjadi. Kita membentuk ekosistem desa dengan melibatkan perangkat desa, badan musyawarah desa, lembaga kemasyarakatan, PKK, Karang Taruna, dan Gapok Tangan. Di Bantul, misalnya, kami mendekati 17 kecamatan dengan 75 desa dan 933 dusun. Walaupun tantangannya besar, program ini penting karena BPJS Ketenagakerjaan dapat membantu mengurangi beban biaya jika ada yang meninggal dunia, menghindari kemiskinan baru, dan mendukung keluarga yang ditinggalkan. BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan perlindungan jika terjadi kecelakaan kerja. Manfaat JKK apa saja ketika mereka mengalami kecelakaan kerja ada biaya bantuan transportasi dari

tempat kejadian ke rumah sakit ya dibantu, pengobatan dan perawatan *unlimited* tidak ada batasnya sesuai indikasi medis, kemudian ketika dia sedang kecelakaan kerja ada namanya kalau dia tidak bisa bekerja atas surat keterangan dokter dia tidak bisa bekerja ada namanya santunan sementara tidak mampu bekerja jadi selama dia tidak bisa bekerja karena kecelakaan kerja itu mendapatkan santunan kita kalau gajinya 1.000.000 misalnya dua belas bulan dia harus dirawat tidak bisa bekerja ya dapat 1.000.000 setiap bulannya ya kan, terus kalau cacat kurang fungsi kalau cacat dapat 56 kali gaji kalau misalnya 1.000.000 berarti dapat 56.000.000 dan anaknya dapat beasiswa bayangkan, kalau meninggal dunia karena kecelakaan kerja hari ini daftar bayar iuran *nuwun sewu* besoknya meninggal karena kecelakaan kerja langsung ditanggung itu misalnya kalau 16.800 berarti 1.000.000 kali 48 kali gaji 48.000.000 *plus* biaya pemakaman 10.000.000 *plus* santunan berkala selama 2 tahun yang dikirimkan sekaligus 12.000.000 72.000.000 *plus* kedua orang anaknya dapat beasiswa dari TK sampai Perguruan Tinggi. Tanpa BPJS Ketenagakerjaan, biaya ini bisa menghabiskan semua tabungan keluarga. Secara keseluruhan, BPJS Ketenagakerjaan penting untuk melindungi pekerja dan mencegah timbulnya kemiskinan baru. BPJS Kesehatan juga penting, tetapi keduanya memiliki fungsi yang berbeda. Ada lagi?"

- Melly : "Kalau tadi kan pak BPU ini bersifat sementara kan kebanyakan, tadi kaya kata bapak."
- Bapak Albert : "Ya sebenarnya bukan sementara, cuman karena kesadaran orang lebih baik ngerokok, sekarang satu bungkus rokok *piro*?"
- Melly : "Kurang tau sih pak."
- Bapak Albert : "Misalnya, dengan membayar 16.800 per bulan untuk BPJS Ketenagakerjaan, pekerja akan mendapatkan perlindungan. Jika mereka sakit jantung atau mengalami serangan jantung dan meninggal, mereka akan mendapatkan manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan. Sebaliknya, jika uang tersebut hanya digunakan untuk beli rokok, tidak ada perlindungan yang didapatkan. Jadi, dengan BPJS Ketenagakerjaan, pekerja bisa meninggalkan sesuatu yang berharga untuk ahli warisnya, dibandingkan jika mereka tidak ikut BPJS Ketenagakerjaan sama sekali."

- Melly : “Ada strategi tertentu nggak pak biar peserta BPU ini tetap aktif pak?”
- Bapak Albert : “Kita melakukan sosialisasi, mengirimkan pengingat melalui *WhatsApp blasting*, dan menggunakan agen PERISAI. Agen PERISAI biasanya dekat dengan masyarakat dan sering mengingatkan mereka tentang iuran. Mereka juga berfungsi sebagai perpanjangan tangan kami, dan mereka mendapatkan *fee* dari iuran yang masuk, itu aja sih.”
- Melly : “Kalau BPJS Ketenagakerjaan Bantul ini bagaimana caranya mengukur keberhasilan dari strategi pemasaran yang sudah diterapkan pak?”
- Bapak Albert : “Caranya mengukur, ya dari target.”
- Melly : “Dari targetnya ya pak?”
- Bapak Albert : “Misalnya, agen PERISAI kita punya target akuisisi 5 peserta setiap hari. Kalau ada agen yang tidak mencapai target tersebut, bisa jadi agen tersebut tidak produktif. Ketidakproduktifan ini bisa disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam sosialisasi atau mungkin agen tersebut melihat ini sebagai pekerjaan sampingan, bukan sesuatu yang penting. Misalnya, jika target bulanan untuk agen PERISAI adalah 100 peserta, dan mereka tidak mencapainya, maka mereka dianggap tidak produktif. Kami juga punya target bulanan dan tahunan yang harus dicapai. Jika tidak tercapai, itu bisa menunjukkan ada masalah, entah di pihak kami atau di sistemnya, seperti kurangnya aktivitas kunjungan. Ini ngomongin BPU atau keseluruhan?”
- Melly : “Lebih fokus ke BPU, tapi informasi tambahan tentang hal lain juga tidak masalah pak untuk informasi tambahan buat saya.”
- Bapak Albert : “Contohnya, perusahaan besar biasanya menggunakan CRM (Customer Relationship Management) untuk membangun hubungan baik dengan perusahaan-perusahaan terkait, termasuk dalam hal kepesertaan. Kami memiliki program bernama SERTAKAN, yang mendorong orang untuk memberikan perlindungan kepada pekerja Bukan Penerima Upah di lingkungan mereka. Misalnya, jika saya seorang Kristen tetapi ingin melindungi marbot masjid, saya bisa menggunakan program SERTAKAN untuk membayar iuran mereka. Selain itu, kami juga bekerja dengan perusahaan yang memiliki supply chain, mitra kerja, atau anak perusahaan yang belum menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.”

Kami juga berharap CSR (Corporate Social Responsibility) dari perusahaan dapat membantu memberikan bantuan iuran untuk pekerja Bukan Penerima Upah di sekitar mereka. CSR ini biasanya tidak bersifat terus-menerus, tetapi jika ada, kami akan memanfaatkannya. Program seperti SERTAKAN memungkinkan perlindungan untuk pegawai Non-SN seperti pembantu atau sopir, dan pemerintah atau perusahaan seperti BPD atau PDAM dapat memberikan perlindungan kepada pekerja rentan atau Bukan Penerima Upah melalui CSR mereka."

- Melly : "Kalau program SERTAKAN sama agen PERISAI itu bedanya apa pak?"
- Bapak Albert : "Beda, kalau agen PERISAI sudah jadi peserta, saya sudah jadi peserta nih saya punya kakak kakak saya tidak mampu *wes* saya lindungi *tak bayari dewe*, orang yang peduli terhadap perlindungan JAMSOSTEK kepada orang yang ada di lingkungannya. Misalnya *nuwun sewu* nih mbak ada dilindungi A misalnya disitu ada yang suka buang sampah, terus ada penggali kubur, ada pemulung, ada marbot itu yang bersih-bersih masjid kan itu bisa pak *njenengan* bisa lo diberikan perlindungan JAMSOSTEK dengan membantu mau nggak *tak* ikutkan."
- Melly : "Berarti orang tersebut yang menanggung semua?"
- Bapak Albert : "Kita ya, SERTAKAN jadi kepedulian orang terhadap lingkungan sekitar seperti itu, program SERTAKAN ada program CSR kemudian dengan menjalin hubungan dengan baik itu kita membuka kesadaran dan sebagainya. Dari pemberi kerja untuk lingkungannya."
- Melly : "Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul itu menangani umpan balik atau keluhan dari peserta untuk menjaga kepuasan peserta tersebut agar tetap aktif sebagai peserta?"
- Bapak Albert : "Kita ada namanya program *Winback*, jadi orang yang mengambil JHT itu kan peserta BPJS yang ngerti sudah pernah ikut. Misalnya tadinya dia pemberi kerja nih berhenti bekerja karena dia buka toko, jadi tukang ojek, jadi petani nah kita tawarkan disitu. Pak *jenengan* lanjut, kan tau programnya itu nanti dapat perlindungan nah itu namanya program *Winback*, jadi orang yang sudah jadi peserta kita dan mau berhenti karena dulu dia segmenya penerima upah terus kemudian menjadi BPU kita

tawarkan untuk menjadi peserta BPU itu *Winback* namanya, seperti itu. Terus apa lagi tadi?”

Melly : “Biar meningkatkan kepuasan.”

Bapak Albert : “Supaya dia *continue* karena dia beralih segmentasi ya kan, kalau keluhan misalnya kita ada SLA itu kan ada lapor apa gitu di Jawa Tengah misalnya kita langsung lakukan tindak lanjut misalnya ada keluhan nih saya sudah melakukan klaim kesini nanti kita ada semacam aplikasi aduan namanya dimana aduan ini harus diselesaikan minimal 3 hari atauberapa ada Batasan Namanya SLA. Terus kemudian disitu ada komitmen nanti dipotret aja disitu ada komitmen kalau JHT itu harus selesai berapahari dan seperti itu, kalau keluhan di media massa ya kita lakukan penyelesaian kemudian sudah sampai keluar, yang paling *angel* itu kalaudi *Google* itu kan kita ga bisa paling tumpuk-tumpuk.”

Melly : “*Google Review* ya pak?”

Bapak Albert : “*Google Review* kan kita nggak bisa menjawab itu DPMPTSP itu kan nggak bisa, kemarin kita dikumpulkan karena ada keluhan terus akhirnya membuat kode etik di DPMPTSP. Untung kita belum ada seperti itu yang ada itu misalnya keluhan online kok ditolak disini dan sebagainya lalu kita lakukan tindakan jadi ada semacam aplikasi aduan contohnya saya liatkan kemarin *contact center* misalnya ada si SMILE langsung ditangani, ternyata setelah kita cek ternyata mereka mengajukannya di Sragen kok masuknya di Bantul ada semacam program itu Center 175 misal nya dia complain di situ, jadi ada aduan-aduan kita harus segera ditindak lanjuti.”

Melly : “Jadi dengan adanya komitmen yang dibuat itu BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan layanan yang lebih baik serta lebih responsif kepada peserta.”

Bapak Albert : “Iya betul, kita jarang sih mendapat aduan layanan seperti yang saya katakan sebelumnya.”

Melly : “Baik Pak Albert saya ucapkan terima kasih banyak kepada bapak, karena telah bersedia menjadi narasumber wawancara saya pada hari ini, terima kasih juga bapak sudah mau meluangkan waktunya serta memberikan informasi yang pastinya sangat membantu untuk saya.”

Bapak Albert : “Iya mbak sama-sama, semoga sukses.”
Melly : “Iya pak terima kasih banyak.”

Nama : Christina Pangestuti
Jabatan : Account Representative Perintis
Lokasi : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul
Waktu : 20 Agustus 2024, 12 menit 35 detik

Melly : “Selamat sore Mbak Chris. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya hari ini. Nama saya Melly Aprianti saya dari Universitas Islam Indonesia jurusan Manajemen, dan saya sedang melakukan penulisan tentang “Penerapan Strategi “PERISAI” Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).”

Mbak Chris : “Siang dek.”

Melly : “Langsung aja ya mbak.”

Mbak Chris : “Iya.”

Melly : “Pertanyaan pertama mbak, apa tujuan utama dari strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Bantul dalam menarik lebih banyak peserta BPU?”

Mbak Chris : “Strategi pemasaran untuk menarik lebih banyak BPU? Tujuan utamanya? Maksudnya berarti tujuan utamanya biar strateginya atau tujuannya?”

Melly : “Tujuan utama dari strateginya.”

Mbak Chris : “Biar ada penambahan akuisisi kepesertaan untuk BPU, biar peserta yang Bukan Penerima Upah itu lebih banyak lagi yang mendaftar. Biar cakupan kepesertaannya lebih luas.”

Melly : “Terus yang kedua, apa pendekatan utama yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk mempromosikan program kepada calon peserta BPU?”

Mbak Chris : “Kita melakukan sosialisasi dengan bekerja sama dengan kalurahan. Jadi, kita datang ke kalurahan untuk meminta izin mengikuti kegiatan mereka. Di sana, kita mengumpulkan para pekerja mandiri dari Bukan Penerima Upah. Selain itu, kita juga berkolaborasi dengan Dinas

Tenaga Kerja dan DPRD untuk menyebarluaskan informasi. DPRD membantu dengan mengumpulkan orang-orang dari wilayahnya. Selain itu, kita juga aktif di media sosial untuk informasi yang lebih luas, khususnya di Bantul, kita bekerja sama dengan Disnaker dan kalurahan."

- Melly : "Kalau sosialisasi itu sendiri Mbak Chris ada kayak agenda tertentu nggak? Misalkan satu bulan satu kali atau seminggu sekali gitu mbak?"
- Mbak Chris : "Kalau itu sih tergantung kegiatan kita dalam bulan itu karena fokusnya juga tidak cuman BPU. Jadi, misalkan kalau sosialisasi itu paling gak seminggu satu kali. Kalau sosialisasi yang khusus BPU, karna juga di bagi-bagi juga sektornya kan ada PU, Jakon, dan BPU juga."
- Melly : "Kalau sosialisasinya itu Mbak Chris sendiri atau ada agen PERISAI?"
- Mbak Chris : "Kita juga bekerja sama dengan agen PERISAI untuk mengakuisisi kepesertaan Bukan Penerima Upah. Jadi, jika sosialisasi dilakukan di daerah pedesaan, agen PERISAI yang memiliki koneksi di daerah tersebut akan membantu. Dengan begitu, mereka bisa membantu menjangkau lebih banyakpeserta."
- Melly : "Lanjut ya Mbak Chris pertanyaan ketiga apa saja langkah yang diambil BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk menjangkau dan menarik peserta BPU di daerah Bantul?"
- Mbak Chris : "Untuk menarik?"
- Melly : "Iya, kan ini ada calon-calon pesertanya, gimana caranya BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul biar mereka bisa jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan?"
- Mbak Chris : "Kita juga melakukan pendekatan melalui sosialisasi, selain kerja sama dengan pemerintah dan aturan yang ada. Sosialisasi ini dilakukan ke berbagai perkumpulan, seperti yang diakomodir oleh kalurahan atau Dinas Pertanian. Dinas Pertanian, misalnya, memiliki kelompok binaan seperti petani, dan kita juga melakukan sosialisasi ke kelompok-kelompok tersebut. Setiap OPD memiliki kelompok binaan yang bisa kita jangkau untuk akuisisi BPU."
- Melly : "Terus Mbak Chris untuk metode pemasaran yang paling efektif untuk segmen BPU itu apa?"

- Mbak Chris : “Untuk yang paling efektif, sebenarnya hampir sama antara sosialisasi dan PERISAI. Tapi, PERISAI itu lebih dekat dengan masyarakat, jadi lebih efektif dalam menjangkau orang-orang di sekitar. Namun, yang paling efektif adalah adanya dukungan dari peraturan pemerintah yang mewajibkan pendaftaran kepesertaan BPU.”
- Melly : “BPU.”
- Mbak Chris : “Untuk BPU, yang biasanya pekerja mandiri seperti petani atau peternak di pedesaan, sering kali mereka kurang familiar dengan media digital. Jadi, kita tetap menggunakan PERISAI untuk sosialisasi di daerah-daerah tersebut. Cara yang lebih efektif adalah melalui sosialisasi langsung. Kita bisa mengunjungimereka, memberikan pemahaman, atau bekerja sama dengan dinas-dinas terkait. Misalnya, jika dinas pertanian mengundang ketua kelompok tani, kita bisa memberikan sosialisasi di sana. Kemudian, ketua kelompok bisa menyebarluaskan informasi kepada anggotanya.”
- Melly : “Untuk tantangannya sendiri itu apa Mbak?”
- Mbak Chris : “Tantangannya adalah banyak orang yang belum memahami bahwa BPJS itu ada dua jenis, yaitu Ketenagakerjaan dan Kesehatan. Banyak yang masih menganggap sudah cukup jika hanya punya salah satu. Jadi, kita perlu usaha lebih untuk menjelaskan program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja mandiri, yang biasanya belum terlalu familiar dengan hal ini. Berbeda dengan perusahaan, di mana HRD sudah mengurus kepesertaan.”
- Melly : “Apakah BPJS Ketenagakerjaan Bantul memiliki program khusus untuk meningkatkan peserta BPU di area tertentu?”
- Mbak Chris : “Seperti yang sudah dijelaskan, kita bekerja sama dengan beberapa dinas untuk melihat sektor-sektor yang potensial. Misalnya, kita fokus pada sosialisasi untuk pekerja BPU seperti petani dan pengrajin, seperti pengrajin gerabah di Kasongan. Kita bekerja sama dengan Kalurahan Bangunjiwo untuk mengumpulkan sekitar 60 pengrajin gerabah dan melakukan sosialisasi, sehingga semuanya akhirnya mendaftar. Selain itu, kita juga bekerja sama dengan Dinas Kebudayaan untuk sosialisasi kepada pekerja seni, dan sekitar 150 pekerja seni juga

telah terdaftar. Jadi, meskipun kita fokus pada beberapa sektor, sosialisasi sebenarnya merata untuk semua sektor.”

- Melly : “Apa yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Bantul untuk memastikan bahwapeserta BPU ini tetap aktif setelah mereka bergabung?”
- Mbak Chris : “Kalau kita sudah punya sistem dari pusat, saat peserta mendaftar, nomor HP mereka akan divalidasi. Nanti mereka akan mendapatkan informasi melalui SMS atau WA tentang perlindungan mereka. Misalnya, jika perlindungan mereka akan berakhir pada tanggal 31 Agustus, mereka akan menerima pengingat untuk melakukan pembayaran agar kepesertaan mereka tetap aktif.”
- Melly : “Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul mengukur keberhasilan dari strategi pemasaran yang diterapkan untuk segmen BPU ini?”
- Mbak Chris : “Kalau kita diberikan target tahunan yang dibagi per bulan, cara mengukurnyamenggunakan data potensi. Jadi, kita lihat berapa banyak pekerja di sini dan bandingkan dengan jumlah peserta yang sudah terdaftar. Keberhasilan diukur dari apakah kita mencapai target tersebut atau tidak.”
- Melly : “Terakhir Mbak Chris, bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Bantul menangani umpan balik dan keluhan dari peserta BPU untuk menjaga kepuasan dan keaktifan mereka dalam program?”
- Mbak Chris : “Kita sudah menyediakan layanan pengaduan di website kami. Namun, khusus untuk BPJS Ketenagakerjaan Bantul, saat sosialisasi, kami selalu memberikan nomor kontak petugas, baik dari kami maupun dari PERISAI. Jadi, jika ada masalah seperti kesulitan membayar atau masalah dengan iuran, peserta bisa langsung menghubungi kami lewat WA. Jika peserta BPU mengalami kecelakaan dan menghadapi kendala di fasilitas kesehatan, mereka bisa menghubungi kami untuk bantuan. Kami akan membantu menjelaskan kekurangan berkas dan mengarahkan administrasinya. Jadi, untuk layanan pengaduan, peserta bisa langsung menghubungi kami.”
- Melly : “Baik Mbak Chris saya ucapkan terima kasih banyak kepada Mbak Chris, karena telah bersedia menjadi narasumber wawancara saya pada hari ini, terima kasih juga mbak sudah mau meluangkan waktunya serta

memberikan informasi yang pastinya sangat membantu untuk saya.”

Mbak Chris : “Iya sama-sama dek, lancar skripsinya biar cepet lulus.”

Melly : “Iya mbak amin, terima kasih banyak Mbak Chris.”

Transkrip Wawancara Dengan Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Nama : Kuswanto

Jabatan : Agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Lokasi : Kediaman Bapak Kus dan Ibu Nur di Bantul

Waktu : 23 Agustus 2024, 26 menit 55 detik

Melly : “Selamat siang Pak Kuswanto. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya hari ini. Nama saya Melly Aprianti saya dari Universitas Islam Indonesia jurusan Manajemen, dan saya sedang melakukan penulisan tentang “Penerapan Strategi “PERISAI” Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah).”

Bapak Kus : “Baik terima kasih atas kedatangannya, mohon maaf ini seadanya. Nanti apa yang bisa saya sampaikan yang bisa saya jawab saya jawab.”

Melly : “Iya pak, ini langsung aja ya pak saya ajukan pertanyaan yang pertama bagaimana bapak mengetahui awal mulanya agen PERISAI di BPJS Ketenagakerjaan?”

Bapak Kus : "Awalnya begini, Mbak. Di tahun 2015, kami punya data dari Dinas Sosial tentang peserta PKH (Program Keluarga Harapan) yang jumlahnya banyak di kalurahan kami. Dari program ini, muncul ide untuk membantu peserta mendaftar. Pada tahun 2015, kami menjadi proyek percontohan pertama di Jogja. Kami dilatih dan diberi materi beberapa kali, kalau tidak salah sampai tiga atau empat kali dalam jangka waktu tiga bulan sekali. Kami diajarkan tentang manfaatnya, cara pengajuan klaim, dan kami mendapat pelatihan privat. Waktu itu, bahkan ada yang datang langsung dari Jepang untuk melatih kami."

Melly : “Langsung dari Jepang?”

Bapak Kus : "Jadi begini, awalnya kami diperkenalkan dengan PERISAI dari gambaran yang sudah berjalan di sana. PERISAI pertama kali dibentuk di Jogja. Dari situ, kami direkrut langsung oleh BPJS untuk menjadi

agen PERISAI. Agen PERISAI itu sendiri resmi dibentuk pada tahun 2017."

- Melly : "Berarti sebelumnya itu bapak sudah diberikan pelatihan dulu."
- Bapak Kus : "Iya sudah diberikan pelatihan dan motivasi, dari situlah awal jadi PERISAI sampai sekarang."
- Melly : "Sampai sekarang ya pak, lama juga ya pak bapak jadi agen PERISAI."
- Bapak Kus : "Iya."
- Melly : "Lanjut ya pak, pertanyaan yang kedua apa alasan bapak itu tertarik bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai agen PERISAI? Dan apa manfaat yang bapak dapatkan sebagai agen PERISAI ini?"
- Bapak Kus : "Dari sisi sosial, banyak manfaat yang didapat oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Karena latar belakang saya di bidang sosial, dan saya sering berinteraksi dengan masyarakat, itulah awal mula saya tertarik menjadi agen PERISAI. Saya ingin membantu orang lain, terutama dalam memberikan edukasi dan manfaat kepada peserta. Dengan menjadi agen PERISAI, saya bisa menolong mereka agar, misalnya, ketika kepala keluarga meninggal, keluarga yang ditinggalkan tidak muncul kemiskinan yang baru. Itu salah satu tujuan pemerintah menjalankan program BPJS ini, menurut saya. Selain menolong orang lain, saya juga merasakan manfaatnya, terutama dalam menyebarkan informasi dan cara-cara BPJS kepada masyarakat, baik di kampung, di pemerintahan desa, maupun di kelompok-kelompok. Saya juga memotivasi mereka agar tidak khawatir jika suatu saat kepala keluarga meninggal, karena ahli warisnya bisa mendapatkan santunan. Itulah awal mula saya terlibat."
- Melly : "Karena sosial tadi ya pak."
- Bapak Kus : "Iya"
- Melly : "Dan *background* bapak juga bergerak juga dibidang sosial."
- Bapak Kus : "Makanya berkesinambungan lah."
- Melly : "Lanjut lagi ya pak, pertanyaan ketiga apa saja aktivitas bapak sebagai agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan pak?"
- Bapak Kus : "Boleh, kita memberikan edukasi, sosialisasi terus merekrut kita menjadi peserta terus kita membayarkan."

- Melly : “Membantu membayarkan juga ya pak?”
- Bapak Kus : "Ya, kami juga membantu dalam pembayaran, karena sebagai agen PERISAI, kami memiliki aplikasi khusus dari BPJS Ketenagakerjaan. Tidak semua orang bisa mendapatkan aplikasi ini, karena harus melewati beberapatahapan tes dan ujian terlebih dahulu."
- Melly : “Jadi ada ujian-ujiannya juga ya pak sebelum jadi agen PERISAI ya?”
- Bapak Kus : “Iya, saya pernah 2019 kalau nggak salah saya pernah diikutkan sertifikasi mbak sebagai agen PERISAI di Bogor kalau nggak salah.”
- Melly : “Langsung dari BPJS Ketenagakerjaan Bantul ya pak?”
- Bapak Kus : “Nggak, langsung pusat di Bogor itu ada Institut BPJS Ketenagakerjaan disitu kami di *gembeleng* ada beberapa dari seluruh Indonesia.”
- Melly : “Seluruh agen PERISAI Indonesia?”
- Bapak Kus : "Ya, dari seluruh agen PERISAI di Indonesia, di Jogja ada dua yang tidak lolos. Pelatihannya berlangsung sekitar satu minggu, atau lima hari, dari Senin sampai Jumat. Selama pelatihan, kami belajar terus, dan pada hari terakhir ujian, tidak diperbolehkan *open book*.”
- Melly : “Kayak ujian di sekolah ya pak?”
- Bapak Kus : “Iya, apa yang disampaikan materi pembelajaran di ruangan itu mohon disampaikan apa yang didapat, ya sudah mbak itu. Alhamdulillah saya bisadapat sertifikatnya.”
- Melly : “Keren bapak, lanjut ya pak pertanyaan yang keempat bagaimana cara agen PERISAI melakukan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat?”
- Bapak Kus : "Ada dua cara, Mbak. Pertama, kami menggunakan pamflet. Kedua, kami langsung menjelaskan kepada masyarakat tentang manfaat programnya, cara klaim, dan apa saja yang harus dipersiapkan. Semua itu kami sampaikan secara langsung."
- Melly : “Berarti lebih ke ngobrol langsung ya pak?”
- Bapak Kus : “Iya, saya lebih suka langsung berbicara dengan masyarakat. Memang, kalau lewat video player juga bisa membantu, tapi menurut saya kurang efektif. Saya lebih memilih mengumpulkan warga satu RT saat ada pertemuan, lalu memberikan sosialisasi secara langsung. Kadang, saya jugamemberikan contoh kasus nyata yang pernah saya tangani, seperti

kecelakaan kerja, yang ada sampai meninggal atau hanya cedera yang butuh pengobatan. Saya jelaskan di situ, dan kalau memungkinkan, saya bawa orangnya supaya mereka bisa menceritakan pengalamannya sendiri."

- Melly : "Manfaat dari BPJS ini ya pak. Berarti bapak lebih ke secara langsung aja gitu pak, kalau semisal ada pertemuan RT atau perkumpulan apa gitu bapak sosialisasi sekalian disana, sama nyebarin *pamflet* tadi ya pak."
- Bapak Kus : "Ya, di situ ada pamflet dan catatan-catatan yang menjelaskan manfaat program, besaran iurannya, dan informasi lainnya. Kami memberikan semua informasi itu kepada mereka."
- Melly : "Lanjut ya pak, pertanyaan berikutnya apakah menurut bapak agen PERISAI ini cukup efektif untuk dapat mengakuisisi kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah)?"
- Bapak Kus : "Kayaknya lebih efektif mbak."
- Melly : "Lebih efektif ya pak, kenapa pak?"
- Bapak Kus : "Karena PERISAI lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan pihak kantor, yang terbatas dan sulit menjangkau daerah-daerah terpencil. Jadi, BPJS Ketenagakerjaan merekrut agen PERISAI agar mereka bisa menjangkau pelosok-pelosok yang jauh."
- Melly : "Mengakuisisi peserta?"
- Bapak Kus : "Iya mengakuisisi pesertanya, kalau nggak dibantu dengan akuisisi PERISAI susah BPJS Ketenagakerjaan itu, tidak bisa menjangkau di pelosok-pelosok yaitu tidak bisa menjangkau itu."
- Melly : "Kalau bapak sendiri pak sudah berapa banyak pak yang bapak akuisisi selama menjadi agen PERISAI?"
- Bapak Kus : "Berapa ya, dari tahun pertama sampai tahun sekarang ya kalau BPU lebih dari 1000 an lebih mbak, dari 2017 sampai sekarang."
- Melly : "Kalau *pamflet* nya tadi pak itu memang dikasih dari BPJS?"
- Bapak Kus : "Dari BPJS, kami tidak langsung memberikan ini. Namun, BPJS bisa menyediakan bahan yang nanti bisa kami perbanyak. Jadi, kalau tidak, BPJS akan memberikan bahan untuk sosialisasi."
- Melly : "Saya lanjut ya pak, pertanyaan berikutnya sejauh mana bapak sebagai agen PERISAI dalam pengawasan peserta yang telah bapak akuisisi

- pak?"
- Bapak Kus : "Kami sering mengingatkan peserta, karena mereka kadang lupa membayariuran meskipun sudah dijadwalkan misalkan setiap tiga bulan sekali. Manusia sering kali sibuk dan bisa lupa, jadi tugas kami sebagai agen PERISAI adalah mengingatkan mereka."
- Melly : "Biasanya bapak mengingatkannya lewat apa pak?"
- Bapak Kus : "Kita lewat *WhatsApp*."
- Melly : "Satu-satu atau ada grupnya pak?"
- Bapak Kus : "Kalau dari pasar, di pasar kita ingatkan yang di pasar istilahnya *paguyuban* nya sudah nanti disitu."
- Melly : "Jadi nanti ada lagi yang menginfokan untuk komunitas pasar?"
- Bapak Kus : "Betul, di komunitas lain juga begitu. Kami tidak bisa mengingatkan satu per satu karena itu sangat melelahkan. Jadi, jika ada komunitas seperti petani, kami menghubungi ketua kelompok tani melalui *WhatsApp*. Di RT, kami juga mengingatkan pak RT untuk menyampaikan informasi tersebut."
- Melly : "Berarti komunikasinya lewat media *WhatsApp* ya pak."
- Bapak Kus : "Iya komunikasinya melalui media *WhatsApp*."
- Melly : "Lanjut ya pak, pertanyaan berikutnya bagaimana monitoring kinerja dari BPJS Ketenagakerjaan ke agen PERISAI?"
- Bapak Kus : "Monitoring biasanya dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan oleh kantor, bisa setiap tiga bulan sekali atau sesuai keputusan kantor. Misalnya, kantor melakukan evaluasi setiap tiga bulan, dan evaluasi tersebut dilakukan pada waktu yang telah ditentukan."
- Bapak Kus : "Apakah ada target seperti itu, Pak? Misalnya, dalam tiga bulan ke depan, berapa banyak peserta yang harus Bapak akuisisi?"
- Melly : "Setiap bulan, ada target minimal yaitu 25 orang peserta baru. Jika target initercapai, baru kami mendapatkan *fee* sesuai perhitungan."
- Bapak Kus : "Kalau perhitungan *fee* nya gimana pak?"
- Melly : "Perhitungan *fee*-nya adalah persentase dari jumlah peserta yang berhasil diakuisisi, misalnya tujuh koma sekian persen. Jadi, jika ada 25 peserta baru, *fee* yang kami dapatkan adalah sekitar 250.000 rupiah."

- Bapak Kus : “250.000, kalau itukan akuisisi peserta baru pak, kalau misalkan peserta yang sudah pernah bapak akuisisi itu ada hitungannya juga nggak pak?”
- Bapak Kus : "Ada, perhitungannya adalah 15% dari setiap peserta yang membayar. Jadi, jumlah yang diterima dikalikan dengan 15%, atau bisa juga antara 10% hingga 15%."
- Melly : “Bapak sendiri pekerjaan utama atau pekerjaan sampingan pak menjadi agen PERISAI ini?”
- Bapak Kus : "Dulu, saya terlibat dalam dua hal, Mbak. Pertama, saya bekerja di Pemerintah Desa sebagai anggota BPD. Kedua, saya juga aktif di PERISAI. Jadi, bisa dikatakan saya menjalankan kedua peran tersebut, dengan peran utama di Desa. Di pemerintah desa, tugas saya termasuk mengesahkan anggaran, merancang peraturan, dan menangani hal-hal terkait peraturan desa."
- Melly : “Lanjut ya pak, pertanyaan berikutnya apakah bapak sebagai agen PERISAI puas bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan?”
- Bapak Kus : "Ya, saya puas. Kalau tidak puas, mungkin saya sudah berhenti. Sekarang sudah mulai dari tahun 2017, jadi sudah hampir tujuh tahun. Ditambah pelatihan sebelumnya, totalnya hampir sepuluh tahun."
- Bapak Kus : “Ini mungkin pertanyaan terakhir pak, apa saja kendala yang bapak hadapi selama menjadi agen PERISAI BPJS Ketenagakerjaan dan bagaimana bapak mengatasi masalah tersebut?”
- Melly : “Oke, kendalanya satu mbak, disosialisasi kalau kita jangkauannya jauh.”
- Bapak Kus : “Gimana pak?”
- Melly : "Misalnya, di daerah terpencil, cuaca hujan bisa menjadi kendala. Selain itu, sulit untuk meyakinkan calon peserta karena mereka sering kali tidak mengetahui manfaat sebenarnya. Banyak orang hanya tahu tentang BPJS Kesehatan dan menganggap itu sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Inilah kendala yang kami hadapi."
- Bapak Kus : “Jadi kebanyakan orang apalagi kalau di pelosok gitu rata-rata mereka mikirnya BPJS Ketenagakerjaan sama dengan BPJS Kesehatan itu sama ya pak.”
- Bapak Kus : “Iya, itu yang menjadi kendala terus yang menjadi kendala kedua itu

meyakinkan tidak hanya sekali loh mbak mungkin satu kali dua kali sampaitiga kali.”

Melly : “Sering kaya gitu ya pak?”

Bapak Kus : “Sering, saya WA lewat WA kalau *ndak mas sewo ne di WA ra paham mbokjenengan mriki* saya harus kesana datang, itu sering itu ya orang-orang yang belum pernah tau dan ingin dia tau kan juga pasti bertanya *toh mbak*, itu kendalanya kaya gitu mbak yang paling sulit kaya gitu. Lah terus cara saya untuk menyasati ya saya dekati saya kasih contoh seperti di awal tadi.”

Melly : “Yang kasus-kasus yang sudah bapak tangani ya pak.”

Bapak Kus : “Iya, terus nanti cara pengklaimannya gimana *mas sesok nek aku ada musibah pas kecelakaan kerja gimana, aku harus lapor kemana* itu calon peserta saya suruh lapor ke saya nanti saya yang kesana. Terus blangko blangko apa yang sudah, sekarang kan sudah ada di *download* itukan tinggal *download* kalau *ndak* saya yang kesana membawa sekalian mengisikan itu.”

Bapak Kus : “Berarti agen PERISAI itu emang bener-bener sampai pengklaiman ke BPJS langsung ya pak?”

Melly : “Ya, kami akan mendampingi peserta dalam proses klaim, termasuk cara pengisian formulir. Kami terus mendampingi, tapi pengajuan klaim harus dilakukan oleh peserta sendiri untuk menghindari kecurigaan bahwa agen PERISAI meminta imbalan. Kami sudah berjanji untuk tidak menerima imbalan atau apapun dari peserta. Sampai sekarang, saya tetap menjaga prinsip tersebut, jadi kerja saya terasa nyaman.”

Bapak Kus : “Karena sudah ada kepercayaan dari warga ya pak.”

Melly : “Iya, makanya kan dulu sering ada begitu dia klaimnya cair datang ke rumah ngasih uang itu saya terima terus dengan kata lain ini saya terima saya terimadengan berat hati saya kembalikan, dengan istilah berat hati itu *njenengan* kena musibah kok ngasih ke saya, saya itu memang tugasnya kaya gitu nggak usah dikasih saya sudah punya lainnya maksud lainnya sudah dapat *fee* itu kan dari situ mbak saya nggak mau menerima sepeserpun saya nggak mau. Tak kembalikan mbak, sering kok peserta itu malah nangis mau dikasih kan saya saya nggak mau

menerima dia menangis karena ada ketentuannya. Terus tak saih tau gini loh bu pak saya itu kalau menerima gini saya kena pidana.”

- Bapak Kus : “Nanti berdampaknya ke bapak ya pak.”
- Bapak Kus : “Iya nanti berdampaknya ke saya, ke teman-teman yang lainnya itu loh saya nggak mau. Kita juga menjaga satu pribadi saya juga, agen PERISAI juga BPJS Ketenagakerjaan, kinerjanya kan harus dijaga semua. Makanya tetap saya suruh bawa pulang kalau ditinggalkan saya antar ke rumah. Saya nggak mau saya antarkan ke rumah.”
- Melly : “Ada lagi nih pak, saya mau nanya nih. Kan biasanya BPU itu kebanyakan yang di desa-desa kata bapak yang bapak akuisisi mereka kan kadang mungkin mohon maaf penghasilannya kurang gitu pak, gimana cara bapak agar mereka tetap aktif jadi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan itu terus berlanjut tetap bayar iuran gimana pak?”
- Bapak Kus : "Di desa kebanyakan adalah petani, dan mereka panen setiap empat bulan atau tiga bulan sekali. Kami menawarkan program JKK dan JKM dengan biaya 16.800 rupiah. Jika dibagi untuk satu bulan, biayanya hanya sekitar 500 rupiah. Untuk memudahkan, saya sarankan untuk membayar setiap tigabulan, enam bulan, atau satu tahun sekali."
- Melly : “Jadi langsung gitu ya pak.”
- Bapak Kus : "Jika dibayar setiap enam bulan, biayanya 100.800 rupiah, dan jika setahun, biayanya 200.400 rupiah. Jadi, petani bisa membayar berdasarkan hasil panen mereka. Untuk memudahkan, saya sarankan mereka membayar setiaptiga bulan, misalnya 50.400 rupiah setiap kali. Kami mengingatkan mereka untuk membayar, dan jika mereka mau, mereka bisa membayar sendiri lewat bank. Sekarang banyak cara pembayaran seperti melalui bank atau aplikasi seperti GoPay, jadi lebih fleksibel."
- Bapak Kus : “Cukup sih pak kalau dari saya. Terima kasih Pak Kuswanto, atas waktu dan informasi yang telah bapak berikan.”
- Melly : “Iya sama-sama mbak.”

Transkrip Wawancara Dengan Peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Nama : Nurchayati

Jabatan : Peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Lokasi : Kediaman Bapak Kus dan Ibu Nur di Bantul

Waktu : 23 Agustus 2024, 18 menit 27 detik

Melly : “Selamat siang Bu Nur. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan saya hari ini. Nama saya Melly Aprianti saya dari Universitas Islam Indonesia jurusan Manajemen, dan saya sedang melakukan penulisan tentang “Penerapan Strategi “PERISAI” Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan BPU (Bukan Penerima Upah). Tujuan saya wawancara ibu mau menyelesaikan tugas akhir saya.”

Ibu Nur : “Oohh iya iya. Mudah-mudahan berhasil ya mbak.”

Melly : “Iya, bisa ke pertanyaan pertama saja ya bu.”

Ibu Nur : “Iya.”

Melly : “Dijawab sebisa ibu aja bu. Gapapa gak dipaksa bu. Jadi, pertanyaan pertama itu, apa yang membuat ibu memutuskan untuk bergabung dengan BPJS Ketenagakerjaan?”

Ibu Nur : “Iya, kalau terjadi kecelakaan, ada jaminannya. Jadi, kita bisa merasa tenang karena ada pelindungnya. Selain itu, biayanya juga terjangkau.”

Melly : “Terus ibu karena ini sudah tau manfaat-manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan?”

Ibu Nur : “Dulu saya pernah kerja di pabrik dan sudah mendapatkan perlindungan seperti itu. Jadi, saya sudah tahu tentang ini sejak saya lulus sekolah, sekitartahun 2000.”

Melly : “Ohhh sudah tahu dari 2000 ya bu? Berarti pertama kali ibu tahu BPJS Ketenagakerjaan itu pas kerja dipabrik?”

Ibu Nur : “Yang dulu itu namanya JAMSOSTEK.”

Melly : “Berarti pas kerja di pabrik itu, ibu pertama kali tahu BPJS Ketenagakerjaan.”

Ibu Nur : “Iya.”

Melly : “Karena sudah tahu manfaatnya, jadi ibu melanjutkan ikut BPJS Ketenagakerjaan.”

Ibu Nur : “Awalnya saya tidak tahu, cuma karena kerja di pabrik jadi tahu.

- Dulu, program ini hanya ada di pabrik, tidak ada di masyarakat.”
- Melly : “Baik, bu. Sekarang, bagaimana pengalaman ibu dalam mendaftar BPJS Ketenagakerjaan? Bagaimana proses pendaftarannya menurut ibu mudah atau sulit?”
- Ibu Nur : “Mudah, cuman pakai KTP, KK, Email, nomor telepon aja.”
- Melly : “Ibu kemarin daftar BPJS sama Bapak atau daftar di kantor?”
- Ibu Nur : “Yang ini sama bapak, sudah.”
- Melly : “Berarti tahunya dari bapak juga ya, maksudnya dibantu sama bapak pendaftarannya.”
- Ibu Nur : “Iya.”
- Melly : “Jadi mudah ya bu, bisa dibilang mudah gitu pendaftarannya.”
- Ibu Nur : “Mudah, cuma pakai KTP, KK, nomor telepon sama Email. Jadi satu itumbak.”
- Melly : “Lanjut ya bu. Terus apa manfaat utama yang ibu rasakan dari menjadipeserta BPJS Ketenagakerjaan?”
- Ibu Nur : “Kalau sudah lama berhenti kerja, misalnya sudah 10 tahun, masih bisa mengambil dana JHT-nya.”
- Melly : “Yang JHT nya bisa di ambil ya?”
- Ibu Nur : “Bisa dicairkan. Kalau mulai lagi kerja, nanti bisa diambil saat pensiun, bukan pensiun pegawai negeri, tapi pensiun umum di usia 58 tahun. Meski kita bukan pegawai atau karyawan, tetap bisa diambil saat usia pensiun.”
- Melly : “Jadi ibu istilahnya bisa nabung dikit-dikit lah, jadi simpanan.”
- Ibu Nur : “Iya gak terasa, soalnya sudah ngerasain yang dulu di pabrik, baru berapa tahun gitu, nanti berhenti baru 10 tahun bisa diambil. Kalau yang ini saya ambilnya yang sampai pensiun. Saya masukin ke usaha saya, usaha jahit.”
- Melly : “Lanjut ya bu, lalu apa saja pengalaman ibu selama menggunakan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan? Cerita aja gak papa bu.”
- Ibu Nur : “Iya, kalau kita kecelakaan, kita bisa klaim biaya perawatan. Ada dua cara: pertama, kita bayar dulu di rumah sakit dan kemudian klaim ke BPJS. Kedua, kita lapor ke BPJS dan rumah sakit langsung mengurus biayanya tanpa perlu membayar di depan.”

- Melly : “Itu benar-benar di *cover*.”
- Ibu Nur : “Benar-benar, dan biayanya pun tidak terbatas. Cuman misalnya sampai modok gitu ya mbak, sampai opname, itu di *cover* semua mbak.”
- Melly : “Kalau dulu ibu pernah ada kejadian misalkan pas waktu ibu kerja di pabrik atau pas ibu yang mendaftarkan jahit ini terjadi kecelakaan kerja?”
- Ibu Nur : “Kalau saya sih tidak ada, tapi kakakku pernah mengalami. Waktu kerja di pabrik mebel, kakinya terkena bor. Dan tetangga-tetangga saya juga ada yang pernah kena serpihan besi di mata dan masuk rumah sakit. Kakakku merasakan manfaatnya. Ada juga kasus kematian tetangga yang juga mendapatkan santunan. Manfaat BPJS Ketenagakerjaan banyak, bahkan untuk peserta baru yang sudah mendaftar dalam keadaan sehat, mereka tetap mendapatkan santunan jika meninggal dunia.”
- Melly : “Karena JKM tadi ya, Jaminan Kematian.”
- Ibu Nur : “Sekarang itu 42 juta, temenku aja baru satu bulan dapat JKM itu.”
- Melly : “Karena sudah didaftarkan ya bu.”
- Ibu Nur : “Dulu di pabrik, kalau ada yang meninggal, diberikan santunan 3 juta. Tapi dulu jumlahnya lebih sedikit. Tidak ada yang mau mengalami hal itu, kan. Tapi untuk kecelakaan kerja, bantuan nyata datang dari BPJS Ketenagakerjaan, bukan dari pabrik. BPJS Kesehatan menangani masalah kesehatan biasa, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan khusus untuk kecelakaankerja.”
- Melly : “Lanjut ya bu, pertanyaan selanjutnya apa fitur layanan BPJS Ketenagakerjaan yang paling ibu sukai gitu bu?”
- Ibu Nur : “Yaa... itu kecelakaan kerja itu sama yang Jaminan Kematian. Antara 2 itu kan paling kita minimal kita pakai. Kalau untuk yang JHT kalau ada kelebihan itu memang agak nambah kan, tapi manfaatnya juga. Tapi kalau untuk yang pertama dan kedua itu.”
- Melly : “Berarti benar-benar yang dirasakan sama ibu dan orang disekeliling ibu itu JKK sama JKM itu ya bu.”
- Ibu Nur : “Sekarang kan ada ya mbak kepesertaan itu sudah 3 tahun lebih, minimal 3 tahun itu kan kalau pesertanya itu meninggal itu kan bisa

- dapat beasiswa. Anaknya. Dari TK sampai Perguruan Tinggi.”
- Melly : “Ada syaratnya gak? Apakah dia harus berprestasi atau apa?”
- Ibu Nur : “Syaratnya harus sekolah.”
- Melly : “Yang penting sekolah.”
- Ibu Nur : “Iya, itu nanti ada surat keterangan dari pihak sekolah, bahwa dia itu benar- benar sekolah disitu. Kalau beasiswanya itu tidak seperti beasiswa JSL dan lain-lain kalau BPJS tidak, tenaga kerja nya itu memberikan karena dia itu tulang punggungnya meninggal kalau dia mau kuliah mau kerja siapa yang membiayai. Kalau dia itu peserta sampai 3 tahun lebih terus dia meninggal, meninggal biasa pun dapat. Program yang sekarang, belum lama diluncurkan kalau gak salah 2020. Soalnya tetangga sini ada mbak yang sudah meninggal. Kalau kematian biasa dapat santunan 42 juta, kalau kematian karena kecelakaan kerja beda lagi. walaupun dia baru satu bulan tetap mendapatkan beasiswa, untuk 2 orang anak. Manfaatnya itu bisa dikatakan jangan sampai ditinggalkan tulang punggungnya menjadi timbul kemiskinan yang baru. Itu lah pemerintah disitu manfaatnya.”
- Melly : “Berarti masyarakat benar-benar ngerasain manfaatnya ya, manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan ini. Lanjut ya bu, pertanyaan berikutnya, bagaimana BPJS Ketenagakerjaan itu menginformasikan kepada ibu tentang layanan atau program mereka, tadi sudah ya bu, karena ibu tadi bekerja di pabrik sebelumnya.”
- Ibu Nur : “Iyaa, itu saya dapatnya dari pabrik itu. Awal mulanya dulu.”
- Melly : “Sama kalau yang sekarang setelah ibu berhenti itu ibu sama bapak ya Bu.”
- Ibu Nur : “Iya. Terus saya sering saya baca *pamflet*. Kadang saya juga baca liat sendiri.”
- Melly : “Terus pertanyaan berikutnya, selama ibu jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan itu ibu pernah gak mengalami masalah kesulitan misalkan kayak klaim tadi ada masalah misalkan lama atau gimana gitu klaimnya bu?”
- Ibu Nur : “Selama ini belum pernah mengklaim mbak. Karena belum pernah kecelakaan, terus belum mengklaim dan belum pensiun juga. Mudah-

- mudahan nanti mudah.”
- Melly : “Berarti belum pernah ini ya bu.”
- Ibu Nur : “Iya. Tapi prosesnya memang *simple*, mudah.”
- Melly : “Lanjut ya bu, apakah ibu puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan seberapa puaskah ibu dengan layanan informasi BPJS Ketenagakerjaan?”
- Ibu Nur : “Iya puas mbak, sampai sekarang saya masih menjadi kepesertaan.”
- Melly : “Terus yang terakhir nih bu, apa saran atau masukan yang ibu miliki untuk membuat BPJS Ketenagakerjaan lebih baik kedepannya. Ada gak bu saran atau masukan gitu?”
- Ibu Nur : “Apa ya, sarannya ya jangan lama-lama lah kalau mengklaim. Prosesnya. Itu aja sih.”
- Melly : “Mungkin itu yang perlu diperbaiki ya bu dari BPJS Ketenagakerjaan, proses klaim nya tadi.”
- Ibu Nur : “Sebenarnya sih *ndak* lama. Kita kalau pakai online lah yang begitu sulit masuknya aplikasi. Kalau apa-apa sekarang itu kan online ya mbak. Kadangonline itu kendala server. Melayani begitu banyak peserta, jadi di situ.”
- Melly : “Online itu ya bu.”
- Ibu Nur : “Iya.”
- Melly : “Paling yang di akuisisi kan pesertanya kebanyakan petani misalkan yangtadi kata bapak.”
- Ibu Nur : “Terus kalau sudah, misalkan sudah masuk itu gak lama.”
- Melly : “Nggak lama langsung di proses ya.”
- Ibu Nur : “Persyaratan sudah oke, kita sudah menghadap ke bagian administrasi klaim itu, kalau sudah masuk sudah. Nanti kita akan tinggal tunggu 2 hari, maksimal kalau gak salah itu 1 minggu.”
- Melly : “Satu minggu itu hari kerja ya?”
- Ibu Nur : “Hari kerja, itu sudah masuk. Cepet itu. Kemarin itu ada teman klaim hari senin, contohnya sampai 3 hari sudah masuk. Hari senin klaim hari rabu uang sudah diterima, cepat mbak. cuman yang menjadi kendala itu di pesertanya kadang.”

- Melly : “Kayak yang gak bisa online-online itu ya, kendalanya.”
- Ibu Nur : “Apa-apa kan sekarang online ya mbak.”
- Melly : “Iya benar bu.”
- Ibu Nur : “Mungkin gini, contohnya loh ini kurang akta kematian. Akta kematian itu kan harusnya ada. Ternyata belum dibuat. Itu juga menjadi kendala. Kekurangannya saksi, saksi itu kan juga diperlukan untuk mengklaim, gak dilengkapi. Nah itu yang menjadi lama. Terus kadang peserta itu inginnya cepat tapi persyaratan kurang, jadinya lama.”
- Melly : “Sebenarnya proses klaim dari BPJS itu cepat, tapi kadang pesertanya yang mungkin belum bisa memenuhi persyaratan yang diperlukan.”
- Ibu Nur : “Makanya agen perisai itu juga disitulah membantunya. Klaim juga puas nanti diinformasikan ke yang lainnya akan sama. Jadi enak lah.”
- Melly : “Sudah cukup si ibu untuk pertanyaannya. Terima kasih Bu Nur, atas waktudan informasi yang telah ibu berikan.”

Lampiran 6
Lampiran Gambar



**Gambar 4. 4 Wawancara Penulis dengan Internal
BPJS Ketenagakerjaan Bantul**



**Gambar 4. 5 Wawancara Penulis dengan Agen PERISAI dan
Peserta BPU BPJS Ketenagakerjaan Bantul**



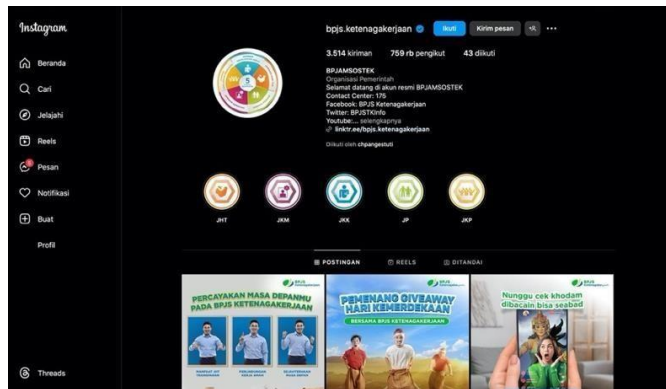
Gambar 4. 6 Website BPJS Ketenagakerjaan
 (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, 2024)



Gambar 4. 7 X BPJS Ketenagakerjaan
 (<https://x.com/bpjstkinfo?lang=en>, 2024)

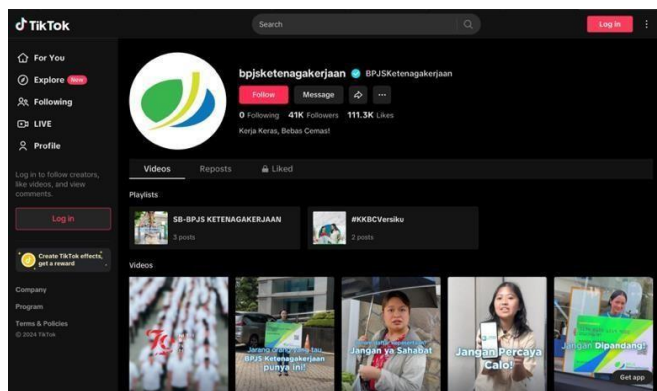


Gambar 4. 8 Facebook BPJS Ketenagakerjaan
 (https://www.facebook.com/BPJSTKinfo/?locale=id_ID, 2024)



Gambar 4. 9 Instagram BPJS Ketenagakerjaan

(<https://www.instagram.com/bpjs.ketenagakerjaan/?hl=en>, 2024)



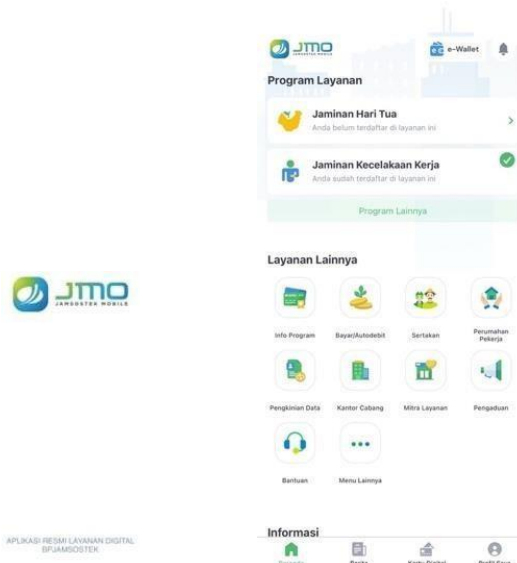
Gambar 4. 10 TikTok BPJS Ketenagakerjaan

(<https://www.tiktok.com/@bpjsketenagakerjaan?lang=en>, 2024)



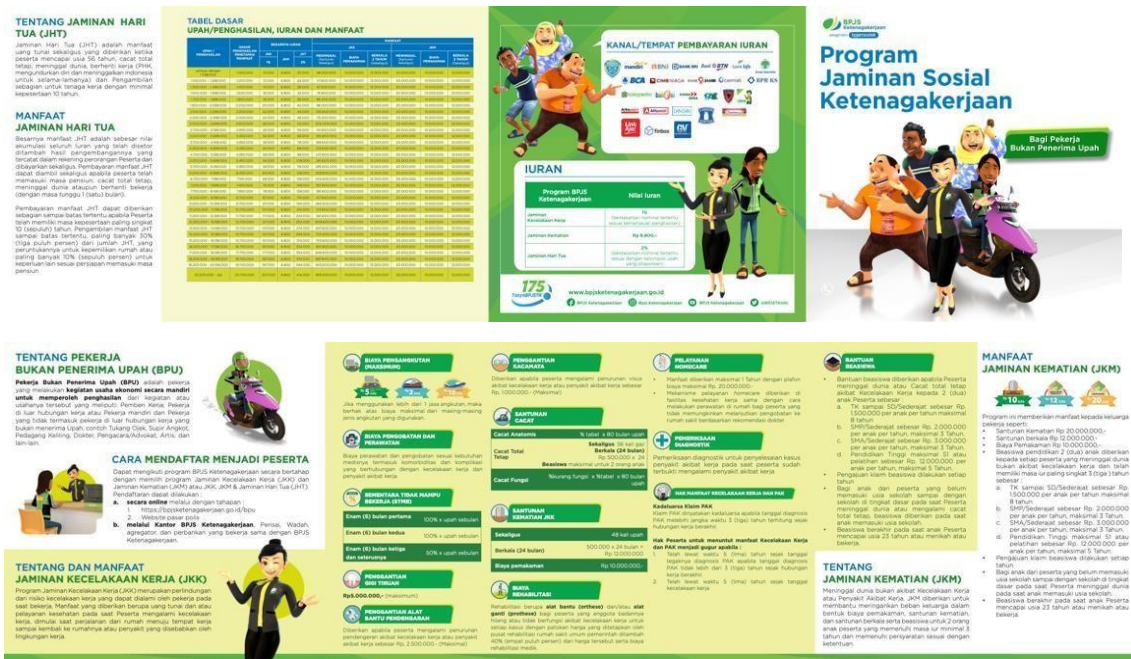
Gambar 4. 11 YouTube BPJS Ketenagakerjaan

(<https://www.youtube.com/channel/UCHASvdXGRudoRWKFu5JJDug>, 2024)



Gambar 4. 12 Aplikasi JMO

(<https://apps.apple.com/id/app/jmo-jamsostek-mobile/id1444834757>, 2024)

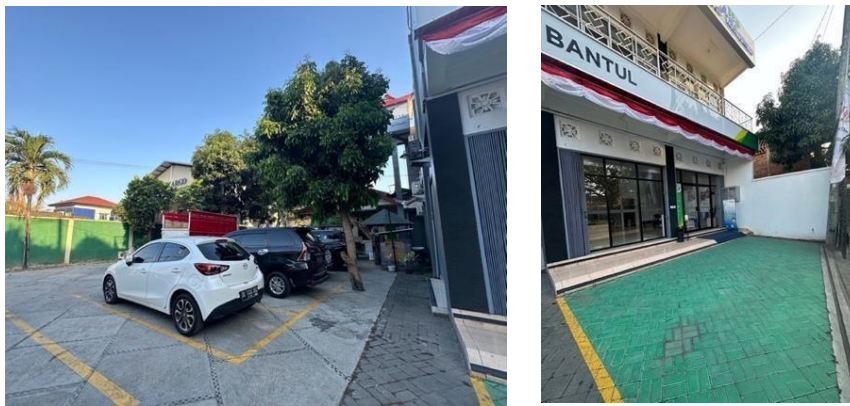


Gambar 4. 13 Pamflet Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan

(<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/download/Brosur-BPU.pdf>, 2024)



Gambar 4. 14 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bantul



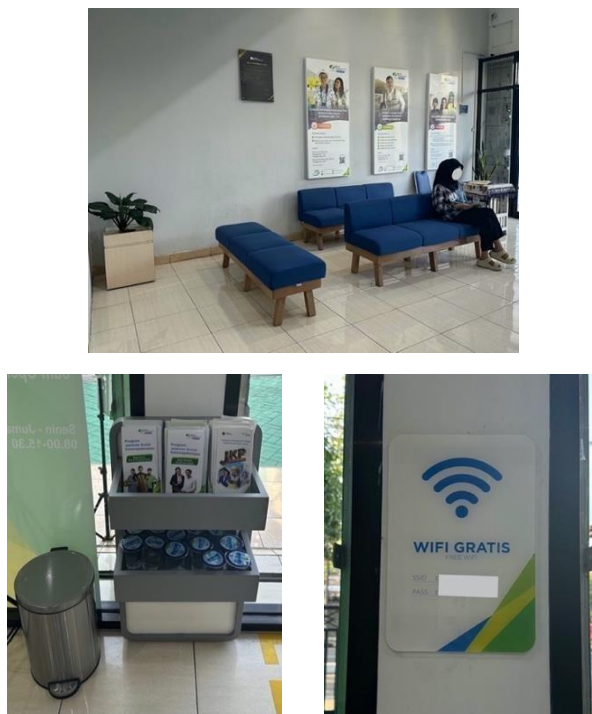
Gambar 4. 15 Area Parkir Mobil dan Motor BPJS Ketenagakerjaan Bantul



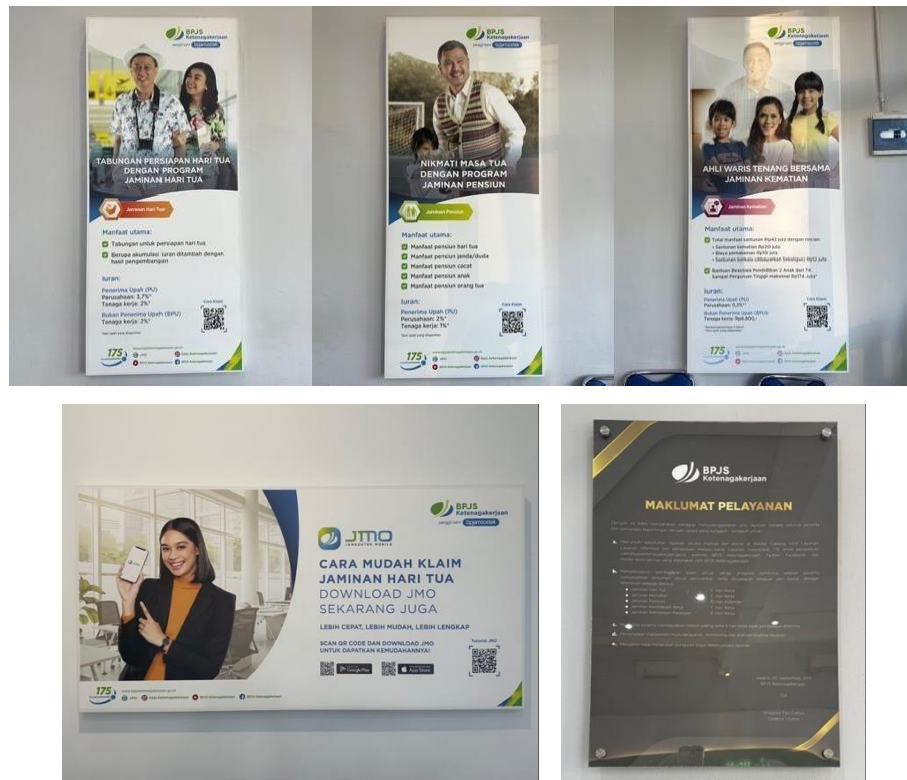
Gambar 4. 16 Hand Sanitizer, Smoker Bin dan Informasi Jam Operasional BPJS Ketenagakerjaan Bantul



Gambar 4. 17 Ruang Pelayanan, Formulir dan Mesin Antrian



Gambar 4. 18 Ruang Tunggu, Brosur Kepesertaan, Fasilitas Air Minum, Wi-Fi Gratis di BPJS Ketenagakerjaan Bantul



Gambar 4. 19 Pajangan Dinding di Ruang Tunggu Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bantul

Lampiran 7

Letter Of Acceptance (LOA) Jurnal SINTA 3



LETTER OF ACCEPTANCE
Eduvest/815/IX/2024

September 17th, 2024

AUTHORS AND TITLE:

Author(s):
Melly Aprianti, Erlita Ridanasti

Affiliation:
Universitas Islam Indonesia, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Article Title:
SHIELD AGENT AS A MIDDLEMAN AGENT TO INCREASE BPJS KETENAGAKERJAAN BRAND AWARENESS AND THE NUMBER OF PARTICIPATION IN NON-WAGE EARNER PARTICIPANTS (BPU)

Congratulations! The Editorial Executive Board has evaluated by peer review process and the article has been **"Accepted"** in its current form for publication in the **EDUVEST – Journal of Universal Studies**. From now on your article will be moving forward to the production pipeline so that your article will be published and printed in **Volume 5 Number 4, April 2025 Regular Issue**, at the latest with DOI information (e-ISSN 2775-3727 and p-ISSN 2775-3735).

Sincerely,
Chief Editor



Hamzah Ali Alawi Al-Aidaros