



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN BPJS KETENAGAKERJAAN  
KANTOR CABANG TASIKMALAYA UNTUK  
MENDAPATKAN PESERTA BARU**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Program Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Disusun oleh:**  
**AKBAR YANSAHNUR**  
**44320120034**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Yansahnur

NIM : 44320120034

Program Studi : Periklanan & Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan  
Kantor Cabang Tasikmalaya Untuk Mendapatkan Peserta  
Baru

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 28 Agustus 2023



Akbar Yansahnur

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Akbar Yansahnur

NIM : 44320120034

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan

Kantor Cabang Tasikmalaya Untuk Mendapatkan Peserta

Baru

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Periklanan & Komunikasi Pemasaran, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing : Berliani Ardha, S.E, M.Si

NIDN : 0324067302

Ketua Penguji : Suryaning Hayati, S.E,MM.,Mikom

NIDN : 0322088201

Penguji Ahli : Sandy Permata, M.Ikom

NIDN : 0323128306

Jakarta, 28 Agustus 2023

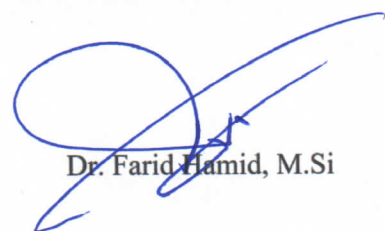
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



Dr. Farid Hamid, M.Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Akbar Yansahnur

NIM : 44320120034

Program Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan

Kantor Cabang Tasikmalaya Untuk Mendapatkan Peserta  
Baru

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2023  
Yang menyatakan,



Akbar Yansahnur

## ABSTRAK

Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya Untuk Mendapatkan Peserta Baru, Nama : Akbar Yansahnur, NIM : 44320120034, Dosen Pembimbing : Berliani Ardha, SE. M. Si

Di Indonesia pekerja wajib diberikan jaminan sosial ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Agar memastikan setiap pekerja terlindungi maka dilakukan usaha untuk memasarkan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya untuk mendapatkan peserta baru.

Teori dan konsep pendukung pada penelitian ini yang disampaikan yaitu bagaimana menjaring peserta baru BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya lewat metode Analisis SWOT, STP (*Segmentation, Targetting, Positioning*), dan Bauran Pemasaran Jasa. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi kasus dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya menggunakan beberapa macam strategi pemasaran melalui analisis SWOT, STP dan Bauran Pemasaran jasa didapatkan bahwa sosialisasi masif dan promosi menjadi hal utama untuk menjaring peserta baru di BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya dalam strategi STP, bauran pemasaran, dan analisis SWOT yang diterapkan dapat dikatakan efektif untuk mencapai target kepesertaan. Strategi ini juga memberikan pengaruh pada tingkat pemahaman masyarakat mengenai jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Kata kunci; strategi komunikasi pemasaran, BPJS Ketenagakerjaan, promosi, konsumen baru

## ABSTRACT

Title: Marketing Communication Strategy of BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya Branch Office to Get New Participants, Name: Akbar Yansahnur, NIM: 44320120034, Supervisor: Berliani Ardha, SE. M. Si

In Indonesia, workers must be provided with social security organized by BPJS Ketenagakerjaan. In order to ensure that every worker is protected, efforts are made to market the employment social security program. The purpose of this study is to determine the marketing strategy of BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya Branch Office to get new participants.

The supporting theories and concepts in this research presented are how to capture new participants of BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya through the SWOT Analysis method, STP (*Segmentation, Targetting, Positioning*), and Service Marketing Mix. In this study, researchers used case studies with qualitative research methods. Data collection techniques used interviews, literature studies and documentation studies. The technique of checking the validity of the data used is triangulation.

Based on the results of research by BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya Branch Office using several kinds of marketing strategies through SWOT, STP and Service Marketing Mix analysis, it was found that massive socialization and promotion are the main things to attract new participants in BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya.

BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya Branch Office in STP strategy, marketing mix, and SWOT analysis applied can be said to be effective in achieving participation targets. This strategy also has an influence on the level of public understanding of social security organized by BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords; marketing communication strategy, BPJS Ketenagakerjaan, promotion, new consumer

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini, untuk memenuhi syarat kelulusan guna memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi Strata Satu (S-1), Program Studi *Advertising & Marketing Communication* di Universitas Mercubuana Jakarta.

Didalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca sangatlah diharapkan bagi penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

Tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang terdekat baik moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan banyak terimakasih sesdalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Berliani Ardha, SE. M. Si sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar memberikan pengetahuan, tenaga dan waktu luang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Ahmad Mulyana, Dr, ,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku ketua program Studi Marketing Komunikasi dan Periklanan, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, terimakasih atas Kerjasama dan bantuannya.
5. Orang Tua saya tercinta, Ayah (Alm.) Nano Sumarno dan Ibu Yati Supriyati Ningrum yang selalu memberikan doa dan dukungan saya agar segera

menyelesaikan skripsi ini. Dan kakak-kakak tercinta Randi, Wandu, dan Alma yang selalu memberikan semangat.

6. Ibu Eliana Sunarja, selaku Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya, terimakasih atas pengetahuan dan ilmu yang diberikan untuk penulis. Terimakasih bu
7. Rekan-rekan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya (Pak Reymon, Ibu Diana, Ibu Diah, Mba Keke, Mba Risha, Mba Niken) terimakasih sudah memberikan berbagai macam ilmu dan informasi dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan: Luki, Stevan, Vidya, Jasmine dkk terimakasih sudah memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam pencarian data skripsi yang tidak disebutkan satu persatu. Makasih banyak

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sedalam - dalamnya semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada orang – orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak.

Jakarta, 28 Agustus 2023



Akbar Yansahnur



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kajian Teoritis.....	14
2.2.1. Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.2. Strategi Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.3. Analisis SWOT.....	16
2.2.4. STP ( <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i> ) .....	17
2.2.5. Jasa .....	22
2.2.6. B2B/Pasar Bisnis .....	28
BAB III .....	30
3.1. Paradigma Penelitian .....	30
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.3. Subyek Penelitian .....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5. Teknik Analisis Data .....	42
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	44

BAB IV.....	46
4.1    Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.2    Hasil Penelitian.....	51
4.2.1    Analisis SWOT.....	52
4.2.2    Strategi STP.....	54
4.2.3    Bauran Pemasaran Jasa.....	58
4.3    Pembahasan .....	65
4.3.1    SWOT.....	65
4.3.2    Strategi STP ( <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i> ).....	69
4.3.3    Bauran Pemasaran Jasa .....	73
BAB V .....	79
5.1    Kesimpulan.....	79
5.2    Saran .....	80
5.2.1    Saran Akademis .....	80
5.2.2    Saran Praktis .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Tasikmalaya.....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Matriks Analisis SWOT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tasikmalaya.....	68
Table 4.2 Realisasi Penambahan Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya Tahun 2019-2021.....	71
Table 4.3 Realisasi Jumlah Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tasikmalaya Tahun 2019-2021.....	72

