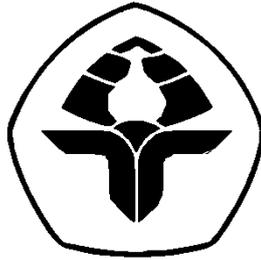


**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



**Oleh:  
NI KOMANG SUGI APRILIANTY  
NIM 1915713036**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK  
NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:  
NI KOMANG SUGI APRILIANTY  
NIM 1915713036**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK  
NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**

Oleh :

**Ni Komang Sugi Aprilianty**

**1915713036**

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No. 14, Panjer, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Latar belakang penulis memilih judul implementasi strategi pemasaran pada BPJS Ketenagakerjaan, dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan setiap tahunnya memiliki target jumlah peserta yang harus dicapai, dalam hal tersebut memerlukan adanya pelaksanaan pemasaran agar dapat mencapai yang ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan strategi pemasaran yang dilakukan dalam mencapai atau meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan dapat mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi dalam mencapai peningkatan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi serta triangulasi data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, melaksanakan strategi pemasaran dengan efektif sehingga dapat mencapai target jumlah peserta yang telah ditentukan.

**Kata kunci : Pemasaran, Strategi Pemasaran, Bauran Pemasaran,  
BPJS Ketenagakerjaan**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Komang Sugi Aprilianty

**NIM** : 1915713036

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun

Badung, 29 Agustus 2022

menyatakan,  


Ni Komang Sugi Aprilianty

NIM 1915713036

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Implementasi Strategi Pemasaran Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar

2. Penulis

a. Nama : Ni Komang Sugi Aprilianty

b. NIM : 1915713036

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis



Badung, 29 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui,

Pembimbing I,

I Made Sarjana, SE, MM.

NIP. 196012311988111001

Pembimbing II,

Dr. I Ketut Santra, M.Si.

NIP. 196710211992031002

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR

Oleh:

Ni Komang Sugi Aprilianty

NIM 1915713036

Disahkan Oleh :

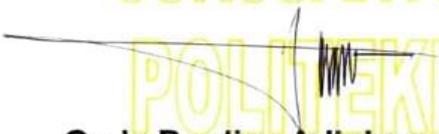
Ketua Penguji



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Penguji I

Penguji II



**Gede Pradiva Adiningrat,**  
**S.AB, M.AB**  
NIP. 199201312019031011



**Made Ayu Jayanti Prita Utami,**  
**S.S.T.Ak.,M.Si**  
NIP. 199206132019032023

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si.**  
NIP. 197902182003121002

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Strategi Pemasaran Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berupa saran-saran, petunjuk, dan keterangan-keterangan yang sangat bernilai bagi penulis untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan selama melakukan perkuliahan dan memberikan bimbingan serta nasehat selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk maupun saran-saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Bapak I Made Sarjana, SE, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. I Ketut Santra, M,Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, nasehat, dukungan terhadap penulis Tugas Akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya.
6. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Arfandy Ardani selaku Kepala Bidang SDM yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
8. Bapak Rendi Prawira dan Bapak Fendrik selaku Petugas Administrasi Peserta Khusus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama Praktik Kerja Lapangan
9. Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, khususnya pada Unit Kepesertaan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan Praktik

Kerja Lapangan membimbing, memberikan arahan, serta dukungan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

10. Kedua orang tua, Saudara-saudara, semua keluarga, serta sahabat yang selalu memberikan dukungan, doa serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Trisna Dewi, Dea Natasya, serta teman-teman yang lain, yang telah banyak memberikan saran dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Akhir tapi bukan yang terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri yang tetap berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan tentang Strategi pemasaran.

Badung 29 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Pemasaran .....	13
B. Strategi Pemasaran.....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	27
B. Bidang Usaha .....	31
C. Struktur Organisasi.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	45
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>72</b>
A. Simpulan .....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target & Realisasi Jumlah Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Bali, Nusa Tenggara, Papua .....	5
Tabel 4.1 Triangulasi Sumber .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar .....	35
Gambar 4.1 Fasilitas Tempat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar .....	56
Gambar 4.2. Brosur BPU BPJS Ketenagakerjaan .....	57
Gambar 4.3 Website BPJS Ketenagakerjaan .....	58
Gambar 4.4 Penjualan Langsung (Direct Marketing) .....	59
Gambar 4.5 Proses pendaftaran PU pada website BPJS Ketenagakerjaan. .....	61
Gambar 4.6 Proses pendaftaran BPU pada website BPJS Ketenagakerjaan.....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Serta Jawaban Hasil Wawancara .....	77
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap orang ingin memiliki kehidupan yang aman dan sejahtera, tidak menjamin kehidupan akan selalu aman dan terhindar dari resiko-resiko yang datang tidak terduga yang menghampiri kehidupan. Dalam usaha mengejar kesejahteraan, setiap orang memikirkan resiko yang mungkin akan terjadi dalam kehidupan. Faktor resiko mungkin saja terjadi secara ketidaksengajaan maupun terjadi karena kecerobohan. Kemungkinan besar resiko yang akan terjadi adalah perubahan ekonomi dalam kehidupan.

Tenaga kerja merupakan sumber daya manusia (SDM) yang melakukan sebuah aktifitas yang dapat menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kepentingan masyarakat. Tenaga kerja adalah salah satu faktor produksi yang sangat penting bagi setiap negara dan memiliki peran penting dalam aktifitas perekonomian nasional untuk mencapai kesejahteraan umum dan kualitas kehidupan yang baik. Setiap orang tidak menginginkan

resiko yang mungkin akan menimpa kehidupannya suatu saat nanti. Kesejahteraan suatu masyarakat merupakan tanggung jawab suatu negara yang mana negara harus mampu mengupayakan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Salah satu bentuk untuk menjadi suatu negara yang sejahtera adalah dalam menyelenggarakan perlindungan dan pengamanan berupa penanggungan yaitu program jaminan sosial bagi seluruh rakyat.

Program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi apabila terjadi resiko terhadap masyarakat. Negara Indonesia mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja sektor formal. Salah satu jaminan sosial yang sudah menjadi program resmi dari pemerintah Indonesia adalah BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah program resmi dari pemerintah Indonesia yang berupa layanan jaminan sosial dan proteksi untuk memberikan perlindungan bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia hingga pensiun. BPJS Ketenagakerjaan memberikan program jaminan sosial kepada tenaga kerja Indonesia atas dasar agar dapat melindungi pekerja dari resiko-resiko yang tidak terduga, dari pengalaman sebelumnya perlindungan tenaga kerja sangatlah minim dengan

adanya hal ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap semakin lemahnya kinerja dan perlindungan bagi tenaga kerja.

BPJS berfungsi menyelenggarakan 5 (lima) program jaminan sosial untuk tenaga kerja Indonesia yaitu JHT (Jaminan Hari Tua), JKM (Jaminan Kematian), JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JP (Jaminan Pensiun), JKP (Jaminan Kehilangan Pekerjaan). Program ini diperuntukan bagi yang bekerja sebagai penerima upah (PU), bukan penerima upah (BPU), jasa konstruksi, dan pekerja migran Indonesia (PMI).

Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar memiliki bidang pemasaran yang bertujuan untuk memberikan informasi-informasi mengenai pentingnya, fungsi, serta manfaat yang didapat pada program jaminan sosial ketenagakerjaan untuk tenaga kerja Indonesia. Kegiatan pemasaran bukanlah sekedar menjual barang atau jasa saja, melainkan segala aktifitas yang berhubungan dengan arus barang dan jasa. Perusahaan menggunakan pemasaran sebagai cara untuk mengetahui hal apa yang dibutuhkan oleh calon *customer* dan menyediakan kebutuhan tersebut.

Dalam hal tersebut, Kotler dan Amstrong (2014) menyatakan “pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya”.

Menurut Eddy (2014) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan pemasaran adalah

“kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan antara kebutuhan antara pelanggan dan perusahaan dengan melakukan proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, proses penetapan harga, promosi dan distribusi atas ide, barang dan jasa untuk menciptakan atau menghasilkan pertukaran”.

Dari pengertian-pengertian pemasaran menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa, pemasaran adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh dua belah pihak yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan satu sama lain, mencapai tujuan yang telah ditentukan, dan mendapatkan kebutuhan sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam perusahaan BPJS Ketenagakerjaan khususnya dalam bidang pemasaran berperan penting untuk memperkenalkan mengenai program jaminan sosial ini. Kegiatan pemasaran yang merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu hal terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan pasti memiliki bidang pemasaran seperti BPJS Ketenagakerjaan memiliki bidang pemasaran yang berperan penting untuk mencapai tujuan perusahaan salah satunya adalah dalam meningkatkan kepesertaan melalui berbagai strategi.

Tabel 1. 1

Target & Realisasi Jumlah Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan  
Wilayah Bali, Nusa Tenggara, Papua

Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
Target	Jumlah Peserta	Target	Jumlah Peserta	Target	Jumlah Peserta
1.421.174	1.760.170	1.765.254	1.876.147	1.600.382	1.612.721
Jumlah % Pencapaian					
123,85%		106,28%		100,77%	

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah peserta setiap tahunnya bahkan melampaui target yang ditentukan. Pada tahun 2018 ke tahun 2019 terdapat peningkatan target. Namun, pada tahun 2020 terdapat penurunan target dari Pusat BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2019 yang dimana target yang ditetapkan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan sebesar 1.765.254, pada tahun 2020 target diturunkan menjadi 1.600.382 hal ini dikarenakan kendala kasus fenomena yang terjadi yaitu virus *Covid-19* sehingga BPJS Ketenagakerjaan memutuskan untuk menurunkan target pada tahun 2020. Dalam mencapai target-target tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar masih ada kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pemasaran dilakukan seperti masyarakat belum seluruhnya mengetahui mengenai program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan, masyarakat belum menyadari manfaat serta pentingnya program jaminan sosial ketenagakerjaan, pada kendala

tersebut terjadi karena sarana dan prasarana yang belum memadai seperti terbatasnya laptop yang disediakan sehingga bidang pemasaran perlu menggunakan laptop pribadi untuk melancarkan kegiatan pelaksanaan pemasaran dan kurangnya SDM bidang pemasaran sehingga membuat penyebaran atau melakukan sosialisasi ke seluruh wilayah mengenai BPJS Ketenagakerjaan sedikit terhambat dan memerlukan proses yang cukup lama. Meskipun dengan adanya kendala-kendala tersebut tidak dapat menghambat dalam peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bahkan setiap tahunnya jumlah % pencapaiannya melebihi 100%. Dengan adanya peningkatan kepesertaan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan seperti yang peneliti ketahui, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ini tidak melakukan penyebaran informasi mengenai program jaminan sosial di iklan-iklan pada umumnya seperti di TV, Radio dan lain sebagainya yang dapat meningkatkan penjualan atau jumlah konsumen. Tanpa adanya hal tersebut perusahaan tetap dapat meningkatkan kepesertaan. Bidang pemasaran tentunya merencanakan strategi pemasaran yang baik untuk memulai mencapai tujuan perusahaan, Maka atas dasar itu penulis tertarik untuk mengetahui pelaksanaan strategi pemasaran dalam BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Denpasar, dalam meningkatkan jumlah kepesertaannya dalam penelitian yang berjudul "IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR".

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang dapat menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan strategi pemasaran dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi pemasaran yang dilakukan dalam meningkatkan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menjadi sebagai media pembelajaran dan perbandingan antara teori dan praktik yang didapatkan pada saat pembelajaran teori di kampus dengan praktik di tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL), dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa melalui penelitian ini, serta untuk memenuhi salah satu syarat utama pada semester akhir dengan penyelesaian Tugas Akhir

Mahasiswa Diploma III Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas daftar pustaka di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi pemikiran untuk mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa mendatang.

## 3. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diperoleh perusahaan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan tentang pelaksanaan strategi pemasaran dalam perusahaan BPJS Ketenagakerjaan.

### **E. Metode Penelitian**

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi ini dilakukan di perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.143, Kota Denpasar, Bali.

#### 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang dapat diambil yaitu strategi pemasaran pada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepesertannya.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dimana keterangan data dengan hubungan penelitiannya tidak menggunakan angka (perhitungan). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2014). Sedangkan, Menurut Sugiyono (2017) “penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh si peneliti langsung dari objek yang diteliti (Soewajdi, 2012). Dalam penelitian

ini, yang menjadi pembahasan data primer adalah informasi tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Data primer yang diperoleh oleh penulis adalah hasil wawancara terstruktur dan diskusi dengan salah satu anggota bidang pemasaran pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar.

## 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi (Soewadji, 2012). Dalam penelitian ini penulis dapat yang menjadi data sekunder yaitu struktur organisasi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan, sejarah perusahaan, data jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh pewawancara kepada pemimpin perusahaan, karyawan pada bidang pemasaran BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar guna menggali informasi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

## 2) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melampirkan gambar atau foto, dokumen, maupun buku-buku maupun hasil data penelitian terlebih dahulu.

## 3) Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Terdapat beberapa jenis triangulasi data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang dimana menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, dokumen dan lain sebagainya.

## 4. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis pokok permasalahan yang dihadapi, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif atau menjabarkan ini, digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan objektif

sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar2013). Dalam hal ini penelitian telah melakukan pencatatan pada tempat kerja lapangan yakni BPJS Ketenagakerjaan mengenai hal-hal yang terkait dengan strategi pemasaran. Sehingga penulis menemukan hal yang penting untuk digunakan sebagai data yang akan disampaikan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali melakukan strategi utama perusahaan yaitu: optimalisasi ekosistem eksisting, simplifikasi proses pendaftaran, serta partnership dan kolaborasi dengan mitra strategi. Selain memiliki strategi utama, yang mendukung peningkatan kepesertaan perusahaan juga menggunakan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu: produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), orang (*people*), promosi (*promotion*), proses (*process*), bukti fisik (*physical evidence*)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar yaitu:
  - 1) Optimalisasi Ekosistem Eksisting, yang dilakukan perusahaan untuk menarik *stakeholder* dari perusahaan yang bekerjasama

dengan *stakeholder* tersebut untuk daftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

- 2) *Partnership* dan Kolaborasi dengan Mitra Strategis, dengan melakukan mitra strategis atau bekerjasama dengan dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan perusahaan
- 3) *Promotion*, yang dilakukan perusahaan dengan cara menarik agar dapat mempengaruhi minat peserta dan dapat meningkatkan penjualan produk
- 4) *Price*, yang tepat dan sesuai dapat menarik peserta baru
- 5) *People*, pertumbuhan kualitas karyawan sangat penting untuk perkembangan perusahaan.
- 6) *Physical evidence*, bukti nyata sangat diperlukan dalam menarik calon peserta untuk memberi bukti atas kualitas jasa seperti pemakaian seragam pada karyawan, kartu nama, brosur, gedung yang menarik agar dapat mudah diingat, loby peserta yang nyaman, serta website atau internet yang baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian penelitian adapun saran yang dapat dipertimbangkan yaitu, BPJS Ketenagakerjaan memiliki peluang di mitra kerja yang telah bekerjasama dan promosi guna meningkatkan jumlah peserta. Untuk meningkatkan upaya promosi, perlu untuk menambah jumlah pemasar/marketing agar hasil yang di dapat lebih memuaskan dari sebelumnya dan lebih efektif serta efisien dalam

memasarkan produk yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu peserta merupakan salah satu bagian inti atau asset berlangsungnya usaha, maka BPJS Ketenagakerjaan dapat memelihara dan memperhatikan peserta. Diantaranya dengan mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan dengan senantiasa meningkatkan kinerja perusahaan baik dalam kualitas produk, pelayanan serta sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, N. (2020). JURNAL MANAJEMEN. *Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap* , 32-39.
- Khoirianingrum, I. (2019). *Analisis Segmentasi, Targeting, Positioning (STP) pada Zakiyya House*, 2654-3168.
- Lilis Puspitawati dan Melina Wisdayanti. (2020). *Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi yang Dipengaruhi oleh Optimalisasi Dukungan Manajemen Puncak serta Efektifitas Struktur Organisasi*, 531-540.
- Purbohastuti, A. W. (2021). Jurnal Sains Manajemen. *Efektifitas Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret*, 2622-0377.
- Rompas, C. A. (2017). Pengertian Pemasaran. *3 September*, V, 4505-4514. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/18652/18490>
- Soewadji. (2012). Metode Penelitian . *Data Primer, Sekunder* , 147.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta.*, 283.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.