

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha Swasta maupun BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Melalui PP No.36/1995 ditetapkan PT

Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2 yang kini berbunyi Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normative Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 program, yang mencakup program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjut hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang,

tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggara yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁵⁹

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

b. Misi

Melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk :

⁵⁹BPJS Ketenagakerjaan, *Laporan Keberlanjutan*, hal32-33

- Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
- Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.⁶⁰

3. Program BPJS Ketenagakerjaan

a. Jaminan Kecelakaan Kerja

- 1) memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja.
- 2) Besar manfaat :
 - a) Perlindungan atas risiko kecelakaan kerja mulai dari perjalanan pergi, pulang, dan ditempat bekerja, serta perjalanan dinas
 - b) Santunan upah selama tidak bekerja: 6 bulan pertama 100%, 6 bulan kedua 75%, seterusnya hingga sembuh 50%.
 - c) Santunan kematian akibat kecelakaan kerja sebesar 48x upah yang dilaporkan oleh perusahaan atau pekerja.
 - d) Bantuan beasiswa untuk 1 orang anak: beasiswa pendidikan bagi 1 orang anak dari peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja sebesar Rp12 juta.

⁶⁰Web Resmi BPJS Ketenagakerjaan, dalam www.bpjsketenagakerjaan.go.id diakses pada tanggal 12 Februari 2019)

e) Bantuan untuk kesiapan kembali bekerja: pendampingan kepada peserta yang mengalami kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, mulai dari peserta masuk perawatan di rumah sakit sampai peserta tersebut dapat kembali bekerja.

3) Manfaat khusus pekerja migran Indonesia :

a) Pelayanan kesehatan karena kecelakaan kerja sampai sembuh tanpa batasan biaya.

b) Pekerja migran Indonesia terbukti mengalami resiko kecelakaan, tindak kekerasan dan pemerkosaan diberikan perawatan pengobatan sampai sembuh tanpa batasan biaya.

c) Gagal berangkat bukan karena kesalahan calon pekerja migran Indonesia sebesar Rp7,5juta.

d) Penggantian biaya pengangkutan:

- Angkutan darat, sungai, atau danau paling banyak Rp1 juta.
- Angkutan laut paling banyak Rp1,5 juta.
- Angkutan udara paling banyak Rp2,5 juta.
- Apabila menggunakan lebih dari 1 jenis transportasi maka berlaku penggantian biaya sebesar penjumlahan biaya dari masing-masing angkutan yang digunakan dengan maksimal tiap jenis angkutan sebagaimana pernyataan diatas.

e) santunan cacat

- jika mengalami cacat total tetap: Rp100 juta.
 - Santunan berkala cacat total sebesar Rp4,8 juta (dibayar sekaligus)
 - Jika mengalami cacat sebagian anatomis: %tabel kecacatan x Rp142 juta.
 - Santunan cacat sebagian fungsi: %kurang fungsi x %tabel kecacatan x Rp142juta.
- f) Rehabilitasi berupa alat bantu (orthese) dan atau alat ganti (porthese).
- g) Penggantian biaya gigi tiruan sebesar Rp3 juta.
- h) Kerugian tas tindakan pihak lain selama perjalanan pulang ke daerah sebesar Rp10 juta.
- i) Beasiswa untuk 2 anak dibayarkan pertahun:
- TK/SD/ sederajat Rp1,2 juta.
 - SLTP/ sederajat Rp1,8 juta.
 - SLTA/ sederajat Rp2,4 juta.
 - Perguruan tinggi/ pelatihan Rp3 juta.
- j) Pendampingan dan pelatihan vokasional diberikan kepada PMI yang mengalami kecacatan akibat kecelakaan kerja.
- k) PMI berhak diberikan perawatan dan pengobatan di fasilitas kesehatan kerjasama akibat kecelakaan kerja dan tidak diplangkan ke Indonesia oleh pemberi kerja.

- l) PMI yang terbukti mengalami resiko tindak kekerasan fisik dan pemerkosaan yang dipulangkan ke Indonesia oleh pemberi kerja berhak diberikan perawatan dan pengobatan di fasilitas kesehatan kerjasama.
 - m) Bantuan bagi PMI yang mengalami PHK akibat kecelakaan kerja, masakerja dalam hitungan bulan:
 - 3 bulan < 6 bulan sebesar Rp2 juta.
 - 6 bulan < 12 bulan sebesar Rp3 juta.
 - 12 bulan < 18 bulan sebesar Rp4 juta.
 - 18 bulan < 3 bulan sebelum perjanjian kerja berakhir sebesar Rp5 juta.
 - n) Penggantian tiket pesawat udara kelas ekonomi biaya pengangkutan pemulangan PMI yang bermasalah dan mengalami kecelakaan kerja dengan kondisi tidak meninggal dunia maksimal sebesar Rp10 juta.
- b. Jaminan Kematian
- 1) Memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.
 - 2) Besar manfaat :
 - a) Santunan berkala 24 bulan x Rp200 ribu = Rp4,8 juta yang dibayar sekaligus.
 - b) Biaya pemakaman sebesar Rp3 juta.

- c) Bantuan beasiswa 1 orang anak : diberikan kepada setiap peserta yang telah memasuki masa iuran paling singkat 5 tahun yang diberikan sebanyak Rp12 juta.
 - d) Total manfaat : keseluruhan manfaat jaminan kematian yang diterima sebesar Rp36 juta.
- 3) Manfaat khusus pekerja migran Indonesia :
- a) Manfaat kematian sebesar Rp85 juta.
 - b) Santunan berkala sebesar Rp4,8 juta dibayar sekaligus.
 - c) Biaya pemakaman sebesar Rp3 juta.
 - d) Santunan sekaligus sebesar Rp16,2 juta.
 - e) Beasiswa untuk 2 anak dibayarkan pertahun:
 - TK/SD/ sederajat Rp1,2 juta
 - SLTP/ sederajat Rp1,8 juta
 - SLTA/ sederajat Rp2,4 juta.
 - Perguruan tinggi/ pelatihan Rp3 juta
- c. Jaminan Hari Tua
- 1) Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan.
 - 2) Besar manfaat: akumulasi iuran + hasil pengembangan diatas bunga deposito
- d. Jaminan Pensiun
- 1) Jaminan pension adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan

atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat.

2) Besar manfaat:

- a) Manfaat pensiun hari tua: berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia.
- b) Manfaat pensiun janda/duda: berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi.
- c) Manfaat pensiun cacat: berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta.
- d) Manfaat pensiun anak: berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta.
- e) Manfaat pensiun orang tua: manfaat yang diberikan kepada orang tua yang menjadi ahli waris peserta lajang⁶¹

4. Segmentasi

- a. Pekerja Penerima Upah (PU) adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Dapat mengikuti 4 program BPJS Ketenagakerjaan secara bertahap yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh

⁶¹Web Resmi BPJS Ketenagakerjaan, dalam www.bpjsketenagakerjaan.go.id diakses pada tanggal 12 Februari 2019)

pengasilan dari kegiatan atau usahanya. Dapat mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan secara bertahap dengan memilih program sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan peserta.

- c. Jasa Kontruksi (JAKON) adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan kronstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerja konstruksi dan layanan konsultasi pengawasan pekerja konstruksi. Kepesertaan dan jasa konstruksi diantaranya adalah pemberi kerja selain penyelenggara Negara pada skala usaha besar, menengah, kecil dan mikro yang bergerak dibidang usaha jasa konstruksi yang mempekerjan pekerja harian lepas, borongan, dan perjanjian kerja waktu tertentu.
- d. Pekerja Migran Indonesia (PMI) adalah setiap warga Negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Program jaminan sosial bagi PMI terdiri dari program yang wajib diikuti yaitu jaminan kecelakaan kerja (JKK) dan jaminan kematian (JKM) sedangkan program yang dianjurkan untuk diikuti yaitu Jaminan Hari Tua (JHT).⁶²

⁶²Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

5. Struktur Organisasi

6. Wilayah Kerja

BPJS Ketenagakerjaan Blitar mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

Tabel 4.1

Wilayah Kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

No	Wilayah Kerja	Kantor
1.	Kota Blitar	Kantor Cabang
2.	Kabupaten Tulungagung	Kantor Cabang Perintis
3.	Kabupaten Trenggalek	Kantor Cabang Perintis

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bitar Pada Tanggal 25 Februari 2019

7. Lokasi Kantor

Lokasi kantor adalah di wilayah Blitar tepatnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar di Jl. Ir Soekarno No. 71 Kel. Sentul Kota Blitar. Karena lokasinya yang sangat strategis dan berada dipusat kota maka BPJS Ketenagakerjaan sangat mudah untuk dijangkau.

8. Ketentuan Klaim BPJS Ketenagakerjaan

Terkait peran perusahaan dalam tuntutan BPJS Ketenagakerjaan ini antara lain dapat membantu proses pencairan dana, dan menegakkan aturan yang ada bagi karyawan. Berikut persyaratan yang harus dikeluarkan jika ingin melakukan klaim BPJS Ketenagakerjaan:

- a. Peserta diterima dunia
- b. Peserta ganti cacat total

Namun demikian, peserta yang masuk dalam periode gaji juga diumumkan beberapa kondisi, yaitu:

- a. Peserta mengundurkan diri dan berhenti bekerja
- b. Peserta menghabiskan PHK dan tidak lagi bekerja di manapun

- c. Peserta pergi keluar negeri dan tidak lagi tinggal di Indonesia untuk selamanya
- d. Pekerja mengundurkan diridan berhenti bekerja, kemudian bekerja lagi diperusahaan lain, bias mencairkan JHT sebelum perusahaan baru membuka kepesertaan JHT.

9. Syarat Pencairan BPJS Ketenagakerjaan

Di dalam praktiknya, manfaat JHT bisa saja diambil sebelum pekerja menerima 56 Tahun dengan alasan harus menjadi peserta JHT minimal 10 Tahun. Untuk memudahkan proses pencairan dana JHT, pihak BPJS Ketenagakerjaan telah mengeluarkan surat edaran terbaru di awal tahun ini. Berdasarkan surat tersebut peserta harus menyetujui beberapa ketentuan berikut ini:

- a. Fotokopi buku tabungan dan buku tabungan asli
- b. Surat keterangan dari pihak perusahaan tempat bekerja, yang menerangkan tentang nilai pengajuan klaim yang dilakukan peserta
- c. Fotokopi kartu keluarga
- d. Formulir pengajuan klaim JHT
- e. Fotokopi KTP
- f. Fotokopi kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
- g. Wajib mengisi NPWP asli dan fotokopi
- h. Tidak memiliki tunggakan iuran JHT

B. Temuan Penelitian

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Kepteraan yang Dilakukan Oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

Strategi pemasaran adalah rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap pasar, baik jangka pendek atau jangka panjang, yang didasarkan pada riset pasar, penilaian produk, promosi dan perencanaan penjualan serta distribusi. Dengan adanya strategi pemasaran tersebut diharapkan dapat mempengaruhi atau meningkatkan jumlah peserta. Strategi pemasaran yang diterapkan berdasarkan bauran pemasaran atau *marketing mix*. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Khrisna selaku kepala bidang pemasaran:

“Strategi pemasaran yang kami lakukan itu sama ya seperti pusat, karena BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik dibawah pemerintah jadi tidak bisa lepas dari pemerintah daerah setempat. Jadi kalau strategi pemasaran yang berdasarkan marketing mix yang pertama kan produk nah di BPJS sendiri masih menjual 4 produk yaitu JHT, JKK, JKM, JP karena kan kita sesuai dengan aturan Undang-undang pemerintah, jadi ya itu yang bisa kita jual. Terus kalau masalah harga di BPJS Ketenagakerjaan itu dibuat seterjangkau mungkin contohnya JKK dan JKM untuk BPU hanya Rp 16.800 kalau saya lihat BPJS Ketenagakerjaan itu banyak ditiru oleh asuransi swasta mereka rata-rata jualannya juga eceran seperti itu sekarang, jadi harga per produk pada BPJS Ketenagakerjaan itu berdasarkan prosentase berdasarkan segmentasi. Selanjutnya lokasi, karena BPJS Ketenagakerjaan ditetapkan oleh pemerintah maka ada beberapa asas salah satunya adalah protabilitas, jadi harus ada di seluruh kota atau kabupaten. Promosi kita biasa menggunakan sosialisasi, medsos, koran, radio, baliho, brosur dll. Kalau orang atau sumber daya manusia bisa ditanyakan kepada bidang pelayanan, tapi yang saya tahu itu sudah bagus lebih dari 90% untuk data kepuasan pelanggannya. Untuk prosesnya, yang pertama kalau masih belum jadi peserta kita sering melakukan sosialisasi setelah itu minta data potensi ke dinas-dinas setelah itu mereka dibina lalu mengisi formulir pendaftaran tenaga kerja

lalu mereka bayar iuran ke bank yang sudah kerja sama, maka sejak itu mereka jadi peserta dan setelah itu akan dibina oleh teman-teman dibidang pemasaran supaya mereka melakukan pembayaran secara terus-menerus kalau misalkan mereka nunggak atau yang lain maka kita ada beberapa kategori yaitu keuangan lancar akan masuk ke bidang keuangan apabila macet dan diragukan akan masuk ke wasrik atau bagian pengawan dan pemeriksa. Kalau bukti fisik sudah bagus menurut saya, sudah membuat nyaman peserta. Jadi strategi pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan seperti yang sudah saya jelaskan tadi.”⁶³

Ungkapan serupa disampaikan oleh Ibu Veby selaku karyawan di bidang pemasaran, ungkapan tersebut sebagai berikut:

“Kalau kita di BPJS Ketenagakerjaan menjual empat produk, yaitu JHT, JKK, JKM, dan JP masing masing produk tersebut mempunyai manfaat yang penting bagi tenaga kerja formal maupun informal. Untuk harganya masing masing berbeda, kalau JKK besar iuran untuk PU mulai 0,24% - 1,74% dari upah yang dilaporkan, untuk BPU 1% dari upah yang dilaporkan, untuk Jakon mulai dari 0,21% berdasarkan nilai proyek, untuk PMI besar iuran Rp 370rb untuk 2 program yaitu JKK dan JKM. Sekarang JKM besar iuran untuk PU 0,3%, untuk BPU Rp6.800, untuk Jakon mulai dari 0,21%, untuk PMI gabung sama yang JKK yaa. Terus JHT besar iuran PU 2% pekerja 3,7% perusahaan, untuk BPU 2%, PMI Rp50rb-Rp600rb. Terakhir jaminan pensiun PU 1% pekerja 2% perusahaan. Lokasi, kalau kita lokasinya sudah cukup strategis soalnya kan disini pasti banyak orang yang mengetahui tempat makam bung karno dan kalau mau ke makam bug karno kan pasti lewat sini, jadi otomatis orang pasti tau, maksudnya gampanglah buat dicari kan sini juga jalan utama, gampanglah buat orang menemukan kantor BPJS Ketenagakerjaan ini. Promosinya kita banyak melakukan berbagai promosi, mulai dari media social entah itu youtube, instagram atau yang lain, Koran, radio, brosur juga, kita juga sering melakukan berbagai sosialisasi. People kalau disini sudah lumayan bagus yaa, bahkan kemaren berdasarkan hasil penilaian sudah lebih dari 90%, kalau prosesnya mulai dari yang gak kenal BPJS Ketenagakerjaan kita memperkenalkan diri dulu dengan cara sosialisasi atau medsos yang lain, lalu apabila mereka tertarik maka akan kita bina setelah itu bisa mengisi formulir lalu membayar iuran perbulannya, dengan cara iu mereka sudah

⁶³ Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

*menjadi peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Untuk bukti fisik, sudah baik karena kita ingin membuat nyaman peserta maka dari itu kita membuat kantor terlihat lebih bersih, ada tempat ibu menyusui juga, pokoknya sudah bagus deh.*⁶⁴

Pernyataan diatas dipertegas oleh Bapak Arrie selaku Kepala

Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“BPJS Ketenagakerjaan masih menjual 4 produk ya mbak JKK, JKM, JHT dan JP karena kita adalah badan hukum publik jadi yang kita jual itu sesuai dengan peraturan pemerintah. Harganya masing masing berbeda karena kita ada 4 segmen yaitu PU, BPU, Jakon, yang terakhir PMI nah masing-masing itu harganya beda tapi yang jelas sangatlah terjangkau mulai dari 0,3% sampai 3,7% tergantung produknya juga. Kalau lokasi sudah cukup strategis di jalan utama untuk ke tempat wisata dan banyak juga wisatawan yang lewat didepan nah dengan itu kantor kita mudah ditemui karena berada di kota. Untuk promosinya kita melakukan berbagai macam promosi, kalau untuk anak muda kan mudah mengakses tentang BPJS Ketenagakerjaan disosial media, kalau untuk orang yang sudah tua kan banyak yang tidak bisa bermain hp, nah dengan itu kita melakukan sosialisasi di seluruh desa di Blitar untuk memperkenalkan BPJS Ketenagakerjaan, pentingnya apa serta manfaatnya apa untuk para pekerja. Sumber daya manusia, BPJS Ketenagakerjaan merekrut calon pekerja dengan berbagai proses berbagai tes yang akan dijalani oleh calon pekerja, yang merekrut itu adalah BPJS Ketenagakerjaan pusat nanti akan dibagi diseluruh BPJS yang membutuhkan pekerja, jadi yang bekerja disini adalah orang orang yang terpilih yang cukup baik dan cocok bekerja disini karena sudah melewati berbagai tes itu tadi. Prosesnya cukup mudah sih ya, kita memperkenalkan diri dulu kepada masyarakat penting erta manfaatnya apa, setelah itu masyarakat yang akan mengikuti atau calon peserta BPJS Ketenagakerjaan mengisi seluruh formulir yang diberikan oleh teman-teman di BPJS setelah itu mereka membayarkan iuran perbulannya maka sejak itu pula merea sudah menjadi bagian dari BPJS Ketenagakerjaan, apabila terjadi kecelakaan atau kematian maka mereka bisa mengajukan klaim dengan prosedur-prosedur yang akan diberitahu oleh teman-teman dibidang pelayanan. Bukti fisik

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

*disini kita membuat kantor yang bersih, indah, nyaman untuk para peserta.*⁶⁵

Jawaban lain juga di ungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan :

*“Iya mbak betul, JKK, JKM, JHT, sama JP itu yang ada di BPJS Ketenagakerjaan, kalo saya ikut JKK sam JKM harganya sekitar Rp 16.000 an berapa saya lupa mbak. Promosinya kemaren saya tau dari brosur itu sama ada kayaknya yg di youtube tapi saya kurang tahu isinya sih mbak. Lokasinya cukup strategis mudah jalannya, pelayanannya cukup memuaskan membuat peserta nyamanlah. Prosesnya saya kurang paham sih mbak. Bukti fisik kantor sudah bagus tertata, dan bersih, ada tempat bermain anak, tempat menyusui juga mbak, sudah baguslah”*⁶⁶

Jawaban diatas ditegaskan kembali oleh mbak Dila selaku peserta

BPJS Ketenagakerjaan :

*“Iya kalo produknya yg saya tahu ada 4 mbak, JKK, JKM, JHT, JP. Kalo harganya saya kan ikut semua program itu, perbulannya sama bayar Rp 93.500. Promosinya yg saya tahu itu di instagram ada artis yang endorse tentang BPJS Ketenagakerjaan, di perusahaan biasanya juga ada kayak semacam memperkenalkan manfaat dan pentingnya BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri. Lokasinya cukup mudah sih ditemui, dikota deket tempat makam bung karno jadi rame orang-orang. Sumber Daya Manusia disini pelayanannya sudah baguslah, enak ramah juga pegawainya. Prosesnya kalau saya kemaren langsung datang kesini mau mendaftarkan diri trus dikasih kertas formulir disuruh ngisi begitu. Bukti fisik kantornya sudah bagus rapih, tempatnya bersih juga”*⁶⁷

Dari hasil wawancara diatas sudah dijelaskan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang berdasarkan *marketing mix* adalah sesuai dengan UUD yang mengatur tentang

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁶⁶Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁶⁷ Wawancara dengan mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

jaminan sosial sehingga tidak bisa lepas dari peran pemerintah. Untuk produk produk yang dijual juga sesuai dengan peraturan pemerintah, selain itu pihak BPJS Ketenagakerjaan memperkenalkan diri serta manfaat dengan berbagai promosi yang dilakukan dimedia sosial seperti youtube, instagram, radio, koran atau yang lain. Dan juga BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan sosialisasi diberbagai penjuru kota maupun desa di wilayah Blitar guna masyarakat bisa mengerti pentingnya BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja entah itu formal maupun informal.

Dengan strategi pemasaran yang sudah dijelaskan tadi maka hasil yang telah diperoleh oleh BPJS Ketenagakerjaan seperti yang diungkapkan oleh Bapak Khrisna sebagai berikut:

“Hasil yang telah diperoleh dengan menggunakan strategi pemasaran selama ini selalu mencapai target. Jadi di 2019 ini kita juga menggandeng perusahaan platinum besar dan menengah, contohnya mayangkara group mereka kan punya mitra gas elpigi jadi kita gandeng dengan mitra seperti itu. Jadi semua yang menghasilkan energi yang bisa memperluas kepesertaan kita gandeng dengan sinergi.”⁶⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Veby selaku karyawan khususnya di bidang pemasaran:

“Untuk strategi yang sudah diterapkan kita selalu mencapai target, karena dengan promosi yang dilakukan ini masyarakat lebih tau pentingnya BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja.”⁶⁹

⁶⁸Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

Pernyataan diatas juga diperjelas oleh Bapak Arrie selaku Kepala

Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“Kita sudah mencapai target, bahkan kita sekarang juga sudah menggandeng perusahaan yang mempunyai mitra, jadi dengan kita menggandeng perusahaan tersebut sangat mungkin untuk bisa menambah kesepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan ini”⁷⁰

Jawaban serupa diungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan :

“Kalau hasilnya seperti apa saya tidak tahu, tapi yang saya tahu setiap kali saya kesini banyak sekali antrian, jadi mungkin peserta BPJS Ketenagakerjaan itu sangat banyak”⁷¹

Jawaban lain ditegaskan oleh mbak Dila selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan :

“Wah saya tidak terlalu paham masalah itu, yang saya tahu dari temen saya, ditempat dia kerja juga ada sosialisasi tentang BPJS Ketenagakerjaan trus mereka yang bekerja disana jadi ikut mendaftarkan diri untuk menjadi peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Jadi otomatis pesertanya juga nambah banyak mbak”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menggunakan strategi pemasaran berdasarkan *marketing mix* dengan menetapkan harga jual dengan sangat terjangkau, lokasi dibuat sangat strategis dengan berada di kota serta dengan berbagai promosi yang dilakukan dapat memperluas atau dapat menambah jumlah peserta.

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁷¹Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁷²Wawancara dengan mbak Dila selaku pesertaBPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Jumlah Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

Ada faktor-faktor yang mempengaruhi seorang peserta berminat untuk membeli produk yang dijual oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dimulai dari minat nasabah tersebut maka akan mempengaruhi peningkatan jumlah peserta. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemasaran yaitu Bapak Khrisna, mengenai faktor yang mempengaruhi jumlah peserta:

“Kalau menurut saya faktor yang mempengaruhi jumlah peserta adalah faktor promosi, karena kita sering kali melakukan sosialisasi ke seluruh penjurur baik kota maupun desa dan daya tangkap SDM dalam mengenali BPJS itu sendiri. Tanpa adanya promosi itu kan masyarakat tidak akan tau tentang pentingnya BPJS Ketenagakerjaan untuk semua pekerja. Jadi kita sering melakukan promosi dalam segala bentuk. Tingkat ekonomi masyarakat juga berpengaruh, maka dari itu kita menjual programnya itu secara bertahap, ikut 2 program dulu bisa JKK dan JKM lalu apabila uangnya masih ada atau mampu lebih bisa lanjut ambil program JHT kalau masih mampu lagi bisa ikut program JP”⁷³

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Veby selaku karyawan pemasaran di BPJS Ketenagakerjaan:

“Kalau yang mempengaruhi jumlah peserta itu yang jelas pemasaran, tanpa promosi yang dilakukan oleh pihak pemasaran apapun bentuknya entah itu iklan di sosial media ataupun ketemu langsung dengan masyarakat atau melakukan sosialisasi, masyarakat tidak akan tahu adanya bahkan manfaat penting BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja. Hal lain sih menurutku harga, dengan harga yang rendah masyarakat akan senang menjadi peserta bahkan dengan manfaat yang seperti itu”⁷⁴

⁷³ Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

Pernyataan diatas diperjelas oleh Bapak Arrie selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“Yang paling berpengaruh sih di bidang pemasaran khususnya pada promosinya, mereka melakukan kegiatan promosi dengan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan pentingnya BPJS Ketenagakerjaan seperti apa, ada juga disosial media. Nah dari itu masyarakat mengetahui adanya BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu harga juga mempengaruhi meningkatnya jumlah peserta, kalau misalnya keluarga yang tidak mampu kan jadi tidak keberatan membayar iuran perbulannya. Maka dari itu kita menjual produknya dengan harga seminimal mungkin tapi dengan manfaat yang semaksimal mungkin.”⁷⁵

Jawaban serupa diungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan :

“Kalo yang berpengaruh mungkin promosinya ya mbak, karena kalau tidak ada promosi masyarakat seperti saya mana mungkin tau adanya BPJS Ketenagakerjaan, manfaatnya apa kan tidak tau kalo tidak ada promosinya”⁷⁶

Jawaban lain ditegaskan oleh mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan :

“Dari semuanya tadi kalau menurut saya promosinya yg paling berpengaruh dalam meningkatnya jumlah peserta, tanpa promosi mungkin orang-orang tidak tau juga tentang BPJS Ketenagakerjaan, selain itu apa ya , iya harganya juga murah mbak, mungkin itu juga yang berpengaruh”⁷⁷

Jadi faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah peserta adalah promosi yang dilakukan oleh BPJS serta harga yang sangat terjangkau, sehingga masyarakat yang tertarik dengan program BPJS

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁷⁶Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁷⁷ Wawancara dengan mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

Ketenagakerjaan tidak keberatan dengan iuran yang akan dibayarkan setiap bulannya.

Selanjutnya gambaran promosi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan seperti yang dijelaskan oleh kepala bidang pemasaran yaitu Bapak Khrisna sebagai berikut:

“Kalau kita BPJS Ketenagakerjaan promosinya menggunakan koran, media sosial, sosialisasi, radio, baliho, brosur bahkan kemaren kan BPJS Ketenagakerjaan buka lowongan, mereka yang pengen jadi pekerja di BPJS Ketenagakerjaan kita minta untuk buat vlog sebagai persyaratannya setelah itu diupload di youtube, instagram nah itu salah satu komunikasi kita pada generasi millennial”⁷⁸

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Veby selaku karyawan di bidang pemasaran:

“Promosi di BPJS Ketenagakerjaan itu sudah banyak yang di media social, kayak iklan iklan di instagram, ada juga kemaren yang calon pekerja di BPJS Ketenagakerjaan syaratnya disuurb buat vlog yang nantinya akan di upload di sosial media mereka masing-masing. Kita juga sering mengadakan sosialisasi, dan masih banyak lagi sih.”⁷⁹

Pernyataan diatas diperjelas oleh Bapak Arrie selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“Promosi yang paling berpengaruh itu sosialisasi karena kan masyarakat tau betul seluk beluk serta pentingnya BPJS Ketenagakerjaan, selain itu pihak pemasaran juga melakukan promosi di instagram, di sosial media yang lain, di koran juga ada, kadang radio seperti itu.”⁸⁰

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

Jawaban serupa diungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan:

“Yang saya tahu promosinya di brosur ada, diyoutube kayaknya juga ada dulu pernah lewat diberanda saya, tapi tidak saya buka hehe, terus apa lagi ya, saya taunya itu sih mbak”⁸¹

Jawaban lain ditegaskan oleh mbak Dila selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan :

“Promosinya yg saya tahu itu di instagram ada artis yang endorse tentang BPJS Ketenagakerjaan, di perusahaan biasanya juga ada kayak semacam memperkenalkan manfaat dan pentingnya BPJS Ketenagakerjaan sendiri”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa semua bentuk promosi seperti iklan, publisitas bahkan penjualan pribadi sudah diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya jumlah peserta adalah promosi serta harga. Karena promosi merupakan sarana yang paling tepat digunakan untuk memberi pengetahuan kepada masyarakat luas tentang pentingnya BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja serta harga yang sangat terjangkau juga menjadi penentu meningkatnya jumlah peserta.

3. Faktor yang diprioritaskan dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

⁸¹Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁸² Wawancara dengan mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

Ada banyak faktor pemasaran yang dapat meningkatkan jumlah peserta. Salah satu faktor yang sangat diprioritaskan adalah faktor harga, seperti yang dijelaskan oleh pak Khrisna selaku kepala bidang pemasaran sebagai berikut:

“Jadi yang diprioritaskan adalah faktor ekonomi, kita pendekatannya pakai iuran yang sangat murah yaitu Rp.9700. Apalagi kan sekarang ada undang-undang, ada perpres no 82 tahun 2018 kalau ada kecelakaan kerja, BPJS Kesehatan tidak bisa menanggung, nah kita pakai celahnya disana”⁸³

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Ibu Veby selaku karyawan dibidang pemasaran:

“Iya mbak, harga juga jadi penentu karena kalau misal harganya mahal kan masyarakat jadi berfikir 2 kali untuk ikut menjadi bagian dari BPJS Ketenagakerjaan, kalau harganya murah kan mereka jadi tidak terbenani dengan iuran perbulannya.”⁸⁴

Pernyataan diatas diperjelas oleh Bapak Arrie selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“Betul, harga itu juga diprioritaskan disini, karena kita tidak mau membenani para pekerja untuk membayar iuran perbulannya. Nah dengan iuran yang murah kan masyarakat jadi tidak terbebani.”⁸⁵

Jawaban serupa juga diungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan:

“Iya mungkin harga yang menjadi prioritas disini mbak, karena kan disini juga kota kecil yang berbeda dengan kota-kota besar yang pengasilannya juga minim. Ya mungkin seperti itu sih”⁸⁶

⁸³Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

Jawaban lain ditegaskan oleh mbak Dila selaku peserta BPJS

Ketenagakerjaan :

“Iya bisa jadi harga yg menjadi prioritas, karena harganya juga murah sih mbak kalau dibandingin dengan perusahaan asuransi yang lain, sehingga masyarakat pekerja lebih memilih BPJS Ketenagakerjaan daripada asuransi lain”⁸⁷

Dari pemaparan diatas telah dijelaskan apabila faktor yang diprioritaskan adalah harga. Sehingga faktor ekonomi bukan masalah lagi untuk menjadi peserta di BPJS Ketenagakerjaan.

Adapun program BPJS Ketenagakerjaan yang paling dicari oleh peserta adalah JHT, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Khrisna dibawah ini:

“Program kita itu sebenarnya Cuma empat yaitu JKK, JKM, JHT, dan JP. Kalau selama ini sih yang paling menjadi andalan adalah JHT. Karena manfaat JHT sendiri adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, dan cacat total tetap”⁸⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Veby dari bidang Pemasaran, sebagai berikut:

“Iya, kalo disini yang wajib diikuti itu program JKK dan JKM, nanti setelah itu mereka bisa ikut program yang lain. Selain JKK dan JKM, yang banyak pesertanya itu program JHT.”⁸⁹

⁸⁶Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁸⁷ Wawancara dengan mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

⁸⁸Wawancara dengan Bapak Khrisna selaku Kepala Bidang Pemasaran, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 09.30 WIB.

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Veby selaku Staff Bidang Pemasaran, tanggal 14 Februari 2019 Pukul 11.00 WIB

Pernyataan diatas diperjelas oleh Bapak Arrie selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan:

“Dari semua program yang ada disini yang wajib peserta ikuti itu adalah JKK dan JKM karena itu penting untuk pekerja, selain itu apabila peserta ingin menambah program lagi juga bisa, tapi yang paling banyak pesertanya itu JHT. Dan yang paling banyak klaim itu juga JHT mbak.”⁹⁰

Jawaban serupa juga diungkapkan oleh Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan:

“Kalau program yang menjadi andalan apa ya mbak, saya kurang tahu karena saya Cuma ikut JKK sama JKM saja”⁹¹

Jawaban lain juga diungkapkan oleh mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan :

“Waaah, apa ya mbak hehe saya kurang paham masalah itu, saya ikut program JKK sama JKM karena program itu yg wajib diikuti oleh para pekerja, begitu yang saya tahu”⁹²

Dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang sangat diprioritaskan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan jumlah peserta adalah harga. Jadi harga yang sangat terjangkau bisa mempengaruhi pekerja untuk mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus memikirkan iuran yang besar setiap bulannya. Selain itu program yang menjadi andalan BPJS Ketenagakerjaan adalah JHT (Jaminan Hari Tua) dengan manfaat uang tunai pada hari tua kelak.

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Arrie selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 14 Februari 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁹¹Wawancara dengan Irma selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 16.00 WIB.

⁹²Wawancara dengan mbak Dila selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan, Tanggal 22 Maret 2019 Pukul 10.00 WIB.

C. Analisis Data

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Kepsertaan yang Dilakukan Oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

a. Produk .

Pada BPJS Ketenagakerjaan menjual empat produk yaitu jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), dan jaminan pensiun (JP) masing masing dari program tersebut memberikan manfaat yang sangat bagus untuk para pekerja, bahkan untuk hari tua kelak.

b. Harga

Harga merupakan satu hal yang penting dan dapat mempengaruhi serta memberikan dampak terhadap minat calon peserta terhadap produk yang dijual. Pada BPJS Ketenagakerjaan memberikan harga yang sangat terjangkau untuk setiap produknya agar peserta tidak terbebani untuk membayar iuran per bulannya. Karena BPJS Ketenagakerjaan menjual produknya dengan ecer dan tidak berkelompok, bahkan harga JKK dan JKM untuk BPU hanya RP 16.800.

c. Promosi

Promosi pada BPJS Ketenagakerjaan menggunakan beberapa cara yaitu periklanan dengan koran, radio, baliho, brosur, bahkan calon pekerja BPJS Ketenagakerjaan juga membuat vlog tentang BPJS

Ketenagakerjaan yang nantinya akan di upload di beberapa media sosial seperti, instagram, youtube, whatsapp atau media sosial yang lain, sehingga masyarakat luas bisa mudah untuk mengetahui pentingnya BPJS Ketenagakerjaan serta publisitas seperti sosialisasi di seluruh penjuru kota maupun desa untuk memperkenalkan manfaat BPJS Ketenagakerjaan.

d. Lokasi

Tempat atau lokasi sangat menentukan bagaimana suatu perusahaan tersebut bisa dikenal oleh masyarakat luas. BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Blitar berlokasi di Jalan Ir Soekarno No. 71 Kelurahan Sentul Kota Blitar. Keunggulan dari lokasi tersebut adalah:

- a. Kantor BPJS Ketenagakerjaan terletak di jalan Ir Soekarno yang berada di kota dan merupakan jalan raya utama untuk menuju ke tanah makam Bung Karno.
- b. Parkir yang lumayan luas untuk pengendara sepeda motor.
- c. Berdekatan dengan tanah makam Bung Karno yang ramai dengan orang-orang sehingga mudah dalam memasarkan berbagai produk yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan.

e. *People*

Pada BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memperhatikan peningkatan kualitas karyawan dari sisi kompetensi saja, akan tetapi

juga memperhatikan pentingnya komposisi karyawan sesuai dengan kebutuhan pengembangan perusahaan.

f. Proses

Proses pada BPJS Ketenagakerjaan sangat mudah yaitu yang pertama pihak BPJS Ketenagakerjaan khususnya bidang pemasaran memperkenalkan penting serta manfaat pada setiap program BPJS Ketenagakerjaan dengan cara sosialisasi, setelah itu mereka dibina lalu mengisi formulir pendaftaran tenaga kerja setelah itu mereka membayar iuran ke bank yang sudah bekerja sama dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan, maka sejak itu pula mereka sudah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

g. *Physical Evidence*

Bukti fisik pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu berupa kantor cabang yang terletak di Jl. Ir Soekarno No. 71 Kel. Sentul Kota Blitar. Bangunan dua lantai dengan cat tembok yang didominasi warna putih serta warna moss. Kendaraan yang memadai serta perabotan kantor yang sudah maju seperti tersedianya komputerisasi, AC, Televisi dan sebagainya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Jumlah Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

Ada faktor-faktor yang mempengaruhi seorang peserta berminat untuk membeli produk yang dijual oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dimulai

dari minat peserta tersebut maka akan mempengaruhi peningkatan jumlah peserta. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. Promosi, dalam hal promosi pihak BPJS Ketenagakerjaan melakukan berbagai cara promosi yaitu dengan periklanan maupun publisitas. Promosi yang dilakukan pihak pemasar kepada nasabah juga memberitahukan manfaat serta kelebihan produk yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan. Promosi dilakukan dengan cara yang menarik agar mempengaruhi minat nasabah dan meningkatkan tingkat penjualan produk. Karena promosi merupakan salah satu faktor penentu apakah produk yang ditawarkan dapat diterima oleh masyarakat luas atau tidak.
- b. Harga, dengan harga yang sangat bersahabat maka peserta akan semakin tertarik dengan produk tersebut, apalagi melihat manfaat yang sangat penting bagi tenaga kerja. Karena pihak BPJS Ketenagakerjaan menjual produknya dengan cara ecer dengan harga yang terjangkau akan membuat banyak orang berminat untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Bahkan pada BPJS Ketenagakerjaan juga nirlaba.
- c. *Peopledi* dalam perusahaan harus memiliki tanggung jawab terhadap kelangsungan hidup perusahaan sehingga manusia di dalam perusahaan dapat bertindak sebagai marketer.⁹³ Seiring dengan kemajuan pertumbuhan kinerja perusahaan, pertumbuhan karyawan

⁹³ Anoraga, *Pengantar Bisnis : Pengelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi,*, hal 194

merupakan salah satu aspek strategis yang memegang peranan penting dalam laju gerak kinerja perusahaan di masa kini dan mendatang BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memperhatikan peningkatan kualitas karyawan dari sisi kompetensi saja, akan tetapi juga memperhatikan pentingnya komposisi karyawan sesuai dengan kebutuhan pengembangan perusahaan. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPJS sangat ramah dan sopan sehingga membuat para peserta/nasabah menjadi lebih nyaman dan bisa lebih terbuka dengan customer servisanya.

d. *Physical Evidence* atau bukti fisik merupakan bentuk visual atau berwujud lainnya yang memberi bukti atas kualitas jasa. Bukti fisik adalah wujud nyata yang ditawarkan kepada peserta ataupun calon peserta yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Blitar yaitu tempat dari BPJS Ketenagakerjaan yang menarik, brosur, banners, baliho, internet, perabotan, seragam dari karyawan, kartu nama, penataan ruangan atau gedung yang menarik, kendaraan operasional yang memadai, dan sebagainya. Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar juga menyediakan Mushola untuk para karyawan maupun peserta, terdapat ruang khusus untuk ibu menyusui, dan tempat bermain anak. Pada BPJS Ketenagakerjaan juga terdapat AC yang memadai dan ruang pelayanan yang sangat menarik.

3. Faktor yang diprioritaskan dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Blitar

Faktor yang diprioritaskan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang mampu meningkatkan jumlah peserta adalah faktor harga, dengan harga yang cukup terjangkau maka tidak akan memberatkan peserta yang ekonominya lemah untuk membayar iuran perbulan. Sedangkan produk yang menjadi prioritas atau menjadi andalan di BPJS Ketenagakerjaan adalah produk JHT, karena manfaat JHT sendiri adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan sekaligus apabila peserta sudah mencapai usia 56 tahun, sedangkan JKM dan JKK adalah program yang wajib diikuti oleh para peserta BPJS Ketenagakerjaan.