

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau meniru karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Maret 2025



METERAI
TEMPER
AB 83AMX421486794
Zahrah Faridah
NIM. 201430101

ABSTRAK

Nama: Zahrah Faridah, NIM: 201430101, Judul Skripsi: *Strategi Pemasaran Public Relations Perusahaan Asuransi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang Pada Sektor Informal.*

Bidang pemasaran pada BPJS Ketenagakerjaan itu sangat dibutuhkan untuk memperluas kepesertaan dengan cara yang beragam. Strategi yang dilakukan itu harus memperhatikan kebutuhan konsumen dan strategi kompetitor agar tepat sasaran. Kegiatan *public relations* merupakan salah satu upaya yang digunakan untuk strategi pemasaran.

Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi pemasaran *public relations* dalam meningkatkan jumlah kepesertaan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Serang ? (2) Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelaksanaan *public relations* pada BPJS Ketenagakerjaan Serang ? (3) Bagaimana upaya BPJS Ketenagakerjaan Serang agar kepesertaan tetap aktif ?

Dilakukannya penelitian ini untuk mengkaji strategi pemasaran, faktor yang menjadi penghambat, dan upaya mempertahankan peran aktif BPJS Ketenagakerjaan Serang pada kepesertaannya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan model Miles dan Huberman yaitu (1) *Reduction*, (2) *Display*, (3) *Conclusion Drawing/Verification*.

Hasil penelitian ini adalah strategi pemasaran yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Serang dengan menjalankan fungsi *public relations*, menggunakan *three ways strategy* dan juga *marketing mix 7P*. Kesimpulan dari penelitian bahwa kualitas sumber daya dan juga metode strategi yang digunakan dapat menentukan standar keberhasilan dalam meningkat kepesertaan pada sektor informal.

Kata Kunci: Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Kegiatan *Public Relations*

PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN *PUBLIC RELATIONS* PERUSAHAAN
ASURANSI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SERANG
PADA SEKTOR INFORMAL**

Oleh:



Zahrah Faridah
NIM: 201430101

Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, M.Si
NIP. 198003102011012008


Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003



Akin Anul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi a.n Zahrah Faridah, NIM: 201430101 yang berjudul : "*Strategi Pemasaran Public Relations Perusahaan Asuransi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang Pada Sektor Informal*", telah diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 13 Maret 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Maret 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121000

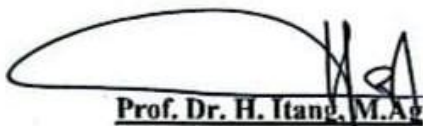
Sekretaris Merangkap Anggota



Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh,
M.Si.

NIP. 196402121991032003

Penguji II,



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.
NIP. 199105242020121008

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, M.Si.
NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Pertama untuk Alm. Moh. Noor. Asnawi, seseorang yang paling saya cintai yaitu bapak dari penulis. Perjuangan bapak agar saya dapat kuliah di sini sungguh luar biasa. Dan ini adalah usaha terakhir saya untuk membuat bapak bangga karena dapat menyelesaikan studi ini tanpa ditemani sosok dirimu lagi.
2. Ibuku tercinta Yani, seseorang yang paling saya cintai dan sampai saat ini menemani dan mengiringi doa di setiap langkah saya. Terima kasih sudah banyak berjuang sendiri untuk menghidupi 3 orang anak tanpa sosok suami. Terima kasih telah merawat, memberikan kasih sayang yang sangat tulus, dan sudah memberikan saya dukungan penuh berupa materi dan juga senantiasa sabar menghadapi saya.
3. Kakak dan adik penulis, terima kasih untuk kakak-kakak dan adik penulis yang sudah memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini, Vanya Orilda Pasha, Alifia Rizki Martharisa, Wahyudin, Siti Nurkholisoh, Siti Irma Komala, Meliana, dan Raudatul Jannah. Saya ingin ucapkan terima kasih karena telah memberikan saya dukungan dan bantuan untuk mendorong saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku, Hanifah Agusti, Salma April Maulida, Asri Rahmawati Az-Zahro, Livia Wulan Suci, Hani Rizky Anggraini, Dian Riza Dewi, dan Adinda Siti Aisyah. Terima kasih selalu menjadi rumah untuk saya, dan selalu menjadi *support system* saya. Semoga senantiasa sehat selalu.

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً
يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّن تَبُورًا

“Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca Kitab Allah (Al-Qur’an), melaksanakan salat, dan menginfakkan sebagian rezeki yang Kami anugerahkan kepadanya secara sembunyi-sembunyi dan terang-terangan, mereka itu mengharapkan perdagangan yang tidak akan pernah rugi.”

(Q.S. Fathir [35] : 29)

RIWAYAT HIDUP

Penulis ini bernama Zahrah Faridah, Kota Serang adalah tempat kelahirannya pada tanggal 26 Agustus 2001. Penulis ini anak ketiga dari empat bersaudara. Ia merupakan putri dari pasangan Bapak Moh. Noor Asnawi dan Ibu Yani Ida Suryani Milawati. Alamat penulis berada di Komplek Griya Permata Asri, Serang, Banten.

Pendidikan penulis dimulai dari TK Al-Manar dan dilanjutkan ke SDN Serang 2 yang berlokasi di JL. Ki Masjong No.1, Kotabaru, Serang. Lalu penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN Pariskian yang berlokasi di JL. Lingkar Selatan, Serang. Dan menyelesaikan pendidikan SMA di SMAN Serang 2 yang berlokasi di JL. Jaksa Agung R. Soeprapto No.KM5, Karundang, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten.

Dan pada tahun 2020 penulis berkuliah ke jenjang sastra-1 (S-1) di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, tepatnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Asuransi Syariah. Selama berkuliah, penulis juga turut serta dalam organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2022. Penulis mendapatkan kesempatan berharga dikarenakan dapat magang di BPJS Ketenagakerjaan Serang selama 3 bulan. Selama magang, penulis dapat beradaptasi dan bekerja dengan baik. Dalam waktu yang singkat itu, banyak sekali ilmu pengetahuan yang dapat diambil dan juga relasi penulis menjadi luas.

KATA PENGANTAR

Ungkapan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis diberikan kesehatan dan keselamatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW adalah suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman. Alhamdulillah, dengan segala nikmat Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “***Strategi Pemasaran Public Relations Perusahaan Asuransi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang pada Sektor Informal***”. yang disusun untuk memenuhi satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan selaku pembimbing I.

3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Ratu Humaemah, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Karena penulis masih dalam tahap belajar, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat, karena penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 23 April 2024

Penulis,



Zahrah Faridah

NIM. 201430101

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
G. Kerangka Pemikiran	18
H. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. <i>Public Relations</i>	21
B. Fungsi <i>Public Relations</i>	23

C. Peranan dan Ruang Lingkup Tugas <i>Public Relations</i>	24
D. Strategi Pemasaran <i>Public Relations</i>	26
E. Asuransi	29
F. BPJS Ketenagakerjaan.....	31
G. Sektor Informal	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Jenis Metode Penelitian	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Sumber Data.....	43
E. Analisis Data.....	44
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	54
A. Profil Objek Penelitian	54
1. Profil Perusahaan.....	54
2. Profil Informan.....	55
B. Analisis Data	55
C. Pembahasan.....	56
1. Strategi Pemasaran <i>Public Relations</i>	58
2. Faktor-faktor penghambat dalam kegiatan <i>public relations</i>	70
3. Upaya BPJS Ketenagakerjaan Serang agar kepesertaan tetap aktif	73
D. Uji NVivo.....	75
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk menurut Jenis Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin Tahun 2021 di Kota Serang.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah peserta sektor informal aktif.....	4
Tabel 3. 1 Iuran Peserta Program BPU	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3. 1 Triangulasi sumber.....	41
Gambar 3. 2 Analisis Data Milles dan Huberman	44
Gambar 3. 3 Diagram Alur Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Berita Pemberian Santunan	62
Gambar 4. 2 Daftar Informan	76
Gambar 4. 3 <i>Word Cloud</i>	77