

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan serangkaian observasi dan analisis terhadap strategi pemasaran *public relations* perusahaan asuransi BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Serang pada sektor informal, berikut ini kesimpulan yang dapat dirumuskan :

1. Kesimpulan skripsi ini menunjukkan bahwa (PR) mengambil peranan yang utama dalam upaya meningkatkan citra dan komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan Serang dengan publik. Meskipun posisi PR di BPJS Ketenagakerjaan Serang saat ini belum optimal karena masih berada di bawah bagian umum dan TI, upaya yang dilakukan dalam strategi pemasaran PR telah memberikan dampak positif. BPJS Ketenagakerjaan Serang berhasil menerapkan tiga strategi pemasaran PR, yaitu strategi *push*, *pull*, dan *pass*, yang disesuaikan dengan karakteristik audiens dan tantangan lokal, seperti di daerah pedesaan. Selain itu, penerapan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang meliputi produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik telah mendukung keberhasilan program-program PR dan meningkatkan kepesertaan. Pentingnya pengelolaan (SDM) yang kompeten juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi. Dengan adanya pelatihan yang terus

- dilakukan, BPJS Ketenagakerjaan Serang mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta. Secara keseluruhan, meskipun masih ada tantangan dalam struktur organisasi, BPJS Ketenagakerjaan Serang telah berhasil menjalankan fungsi PR dengan baik, yang berdampak pada peningkatan citra perusahaan dan relasi yang lebih positif bersama masyarakat.
2. kegiatan *public relations* di BPJS Ketenagakerjaan Serang menghadapi beberapa kendala yang dapat menghambat, antara lain ketidaksesuaian target peserta sosialisasi, perbedaan bahasa yang menyulitkan komunikasi dengan masyarakat desa, terbatasnya SDM, serta tantangan geografis yang mempengaruhi aksesibilitas. Selain itu, kesalahpahaman masyarakat yang menganggap BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan memiliki kedudukan yang sama menjadi tantangan tersendiri. Upaya mengatasi hal ini, BPJS Ketenagakerjaan Serang melakukan upaya seperti bekerja sama dengan tokoh masyarakat, menyesuaikan materi sosialisasi dengan audiens, dan memanfaatkan agen perisai untuk wilayah yang sulit dijangkau.
 3. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Serang mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan administratif, pelayanan yang adil, hingga kecepatan dan efisiensi dalam menangani kebutuhan peserta. Fasilitas yang disediakan, seperti gedung yang

luas, mushola yang nyaman, serta area parkir yang memadai, juga menambah kenyamanan bagi para peserta. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Serang terus menjaga hubungan baik dengan peserta, memberikan komunikasi yang terbuka, serta memastikan bahwa semua pertanyaan dapat dijawab dengan tepat. Melalui upaya-upaya tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Serang berkomitmen untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan peserta agar mereka terus aktif dalam program jaminan sosial yang disediakan.

B. Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan
 - a. BPJS Ketenagakerjaan Serang perlu mengoptimalkan promosi program, serta edukasi tentang pendaftaran, prosedur klaim, dan manfaat yang diperoleh.
 - b. Strategi pemasaran melalui media sosial perlu ditingkatkan karena lebih hemat, efisien, dan tidak memerlukan pertemuan langsung dengan calon peserta.
 - c. BPJS Ketenagakerjaan Serang menjaga kepesertaan tetap aktif dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, membuka komunikasi dua arah, serta menampung saran dan kritik guna meningkatkan kenyamanan peserta
2. Bagi peneliti selanjutnya

Output dari penelitian ini bahwa masih belum optimal karena adanya batasan yang peneliti temui. Bagi peneliti selanjutnya,

diharapkan dapat memperbaiki penelitian ini, sehingga di penelitian selanjutnya dapat menghasilkan kajian yang lebih luas, dan juga komprehensif terhadap isu-isu sosial di masyarakat.