

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Inovasi**

Inovasi strategi sangat penting untuk mengatasi kekurangan nya peserta BPJS dimana letak keberadaan KCP Bintaro di tempat yang strategis diharuskan nya program-program yang menarik bagi masyarakat terutama kepada pengusaha online dan ojek online yang target pasar nya sendiri cukup luas, Inovasi dapat meningkatkan kepuasan peserta BPU dengan memberikan pengalaman yang lebih baik, misalnya melalui proses klaim yang lebih mudah. Inovasi seperti digitalisasi layanan dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro bekerja secara lebih efisien dan mengurangi biaya operasional.

##### **1. Inovasi Program**

BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro meluncurkan program-program yang dirancang khusus untuk pekerja BPU, seperti perlindungan bagi pekerja informal di sektor konstruksi, transportasi, dan perdagangan. Pemberian insentif seperti diskon iuran dan bonus perlindungan tambahan untuk peserta baru dan mereka yang merekomendasikan pekerja lain untuk bergabung.

##### **2. Metode Sosialisasi dan Edukasi**

Pemanfaatan media sosial, aplikasi mobile, dan website untuk kampanye edukasi dan sosialisasi tentang manfaat BPJS Ketenagakerjaan. Kampanye ini melibatkan video edukasi, infografis, dan cerita sukses dari peserta BPU.

Menggandeng influencer lokal yang memiliki banyak pengikut di media sosial untuk mempromosikan program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja BPU.

##### **3. Penggunaan Teknologi**

Peningkatan fitur aplikasi JMO untuk memudahkan pendaftaran, pembayaran, dan klaim secara online. Aplikasi ini juga menyediakan informasi real-time mengenai status kepesertaan dan manfaat yang diterima. Integrasi dengan berbagai platform pembayaran digital seperti e-wallet, mobile banking, dan merchant digital untuk mempermudah proses pembayaran iuran.

## **1. Pendekatan Personalisasi**

Meningkatkan layanan pelanggan dengan menggunakan chatbots dan call center yang responsif untuk membantu calon peserta memahami proses pendaftaran dan manfaat program.

## **2. Evaluasi dan Feedback**

Melakukan survei berkala untuk mengukur kepuasan peserta dan mendapatkan masukan mengenai perbaikan layanan. Mengadakan forum diskusi dan lokakarya dengan peserta BPU untuk mendapatkan ide-ide inovatif dan memperbaiki program yang ada.

Strategi inovasi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro dalam meningkatkan kepesertaan BPU melibatkan pengembangan program khusus, pemanfaatan teknologi digital, pendekatan personalisasi, dan mekanisme feedback yang efektif. Inovasi ini telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kepesertaan pekerja BPU dan memberikan perlindungan sosial yang lebih luas. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi adalah faktor kunci dalam strategi BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro untuk meningkatkan kepesertaan BPU dan dapat dijadikan model bagi cabang-cabang lainnya.

Penerapan strategi inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro telah memberikan hasil positif, tercermin dari peningkatan jumlah kepesertaan BPU dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial. Digitalisasi layanan, seperti aplikasi Jamsostek Mobile, mempermudah proses pendaftaran, pembayaran iuran, dan klaim manfaat yang diakui oleh banyak peserta sebagai peningkatan layanan yang signifikan dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Kerjasama dengan berbagai pihak eksternal juga berhasil menambah nilai tambah bagi peserta, seperti adanya potongan harga dan layanan khusus. Upaya sosialisasi yang lebih intensif melalui media sosial membuat informasi tentang BPJS semakin luas dikenal.

Dampak ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro berhasil menciptakan sistem layanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan pekerja informal. Namun Beberapa peserta lebih banyak mendapatkan informasi dari teman daripada kampanye digital yang dilakukan BPJS, menunjukkan masih adanya gap dalam efektivitas penyebaran informasi. Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah cakupan informasi yang belum merata, di mana banyak pekerja masih belum mengetahui bahwa BPJS

Ketenagakerjaan dapat diikuti oleh pekerja lepas. Keterbatasan sosialisasi langsung di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau, serta rendahnya intensitas kampanye digital, juga menjadi hambatan dalam memperluas kepesertaan BPU.

Strategi inovasi BPJS Ketenagakerjaan dapat diperkuat dengan meningkatkan edukasi dan sosialisasi digital melalui konten edukatif yang menarik seperti video pendek, infografis, dan webinar interaktif di platform media sosial yang populer. Langkah ini bertujuan untuk menjangkau lebih luas pekerja informal yang kerap menggunakan platform digital dalam kesehariannya, seperti ojek online dan pedagang online.

Dengan menyajikan informasi secara visual dan mudah dipahami, inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial serta mendorong pekerja informal untuk bergabung sebagai peserta BPU. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan dapat berinovasi melalui kolaborasi dengan komunitas lokal, pusat pelatihan kerja, dan asosiasi profesi. Kerjasama ini memungkinkan BPJS untuk memberikan sosialisasi secara lebih personal dan efektif, khususnya kepada kelompok pekerja informal yang sulit dijangkau melalui metode konvensional.

Dengan pendekatan yang lebih dekat dan komunitas yang sudah dipercaya oleh masyarakat, inovasi ini berpotensi memperluas jangkauan peserta dan meningkatkan tingkat partisipasi dari pekerja informal yang sebelumnya belum terpapar informasi mengenai program BPJS. Strategi inovasi lainnya adalah melalui penerapan program insentif dan reward bagi calon peserta baru, seperti pemberian diskon iuran bulan pertama, hadiah khusus, atau program referral. Insentif ini tidak hanya menarik minat calon peserta tetapi juga menciptakan efek berantai di mana peserta yang sudah bergabung akan aktif mengajak orang lain untuk turut serta. Dengan demikian, inovasi ini mampu menciptakan daya tarik tambahan dan meningkatkan angka kepesertaan BPU secara signifikan, mendukung BPJS Ketenagakerjaan dalam mencapai tujuannya memperluas perlindungan sosial bagi pekerja informal

## **5.2 Diferensiasi Pasar**

BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro menerapkan strategi diferensiasi pasar yang berfokus pada penyesuaian produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pekerja informal. Salah satu pendekatan utama adalah fleksibilitas dalam pembayaran iuran, di mana peserta dapat memilih

opsi pembayaran bulanan, triwulanan, atau tahunan, yang memberikan kebebasan lebih sesuai dengan kemampuan finansial masing-masing peserta.

Selain itu, BPJS memanfaatkan teknologi digital melalui aplikasi Jamsostek Mobile yang memungkinkan peserta mengakses informasi, mendaftar, membayar iuran, dan melakukan klaim dengan lebih mudah dan cepat. Aplikasi ini juga membantu peserta melakukan monitoring terhadap status kepesertaan dan klaim, sehingga meningkatkan transparansi dan kepuasan layanan. BPJS juga mengadopsi strategi layanan jemput bola, di mana petugas secara proaktif mendatangi tempat kerja informal dan komunitas untuk melakukan sosialisasi langsung. Pendekatan ini dinilai efektif dalam meningkatkan kesadaran dan minat pekerja informal untuk bergabung, karena mereka mendapatkan penjelasan langsung dan personal mengenai manfaat BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam penerapan strategi diferensiasi pasar, BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro menghadapi beberapa kendala signifikan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial dan manfaat menjadi peserta BPU. Beberapa calon peserta masih belum mengetahui keunikan dan nilai tambah yang ditawarkan oleh BPJS, seperti fleksibilitas pembayaran dan layanan tambahan yang diberikan. Selain itu, peserta mengungkapkan bahwa manfaat asuransi, seperti kompensasi kecelakaan, terkadang dirasakan kurang sebanding dengan iuran yang dibayarkan, terutama jika dibandingkan dengan manfaat yang diterima oleh pekerja tetap. Kendala ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam penyampaian informasi yang efektif dan edukasi kepada peserta, yang mengakibatkan banyak calon peserta merasa ragu atau kurang tertarik untuk bergabung. Tantangan lain termasuk keterbatasan akses informasi bagi pekerja yang berada di wilayah terpencil, yang mengharuskan BPJS untuk terus berinovasi dalam pendekatan sosialisasi dan layanan.

Implementasi strategi diferensiasi pasar ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro. Peserta merasakan manfaat dari fleksibilitas pembayaran iuran yang memungkinkan mereka menyesuaikan dengan kondisi keuangan masing-masing, sehingga mengurangi beban finansial dan mendorong keberlanjutan kepesertaan. Peningkatan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile juga memudahkan peserta dalam mengakses layanan BPJS secara mandiri dan mengurangi ketergantungan pada layanan offline, sehingga proses menjadi lebih efisien. Strategi ini berhasil menciptakan loyalitas di kalangan peserta BPU, dengan BPJS Ketenagakerjaan dinilai lebih

unggul dibandingkan lembaga asuransi swasta lainnya dalam hal fleksibilitas dan layanan yang lebih personal. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar pemahaman tentang manfaat menjadi peserta BPU dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan pekerja informal melalui perlindungan jaminan sosial yang lebih baik.

Untuk mengatasi kendala tersebut, BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro melakukan sejumlah upaya perbaikan, termasuk peningkatan teknologi layanan digital melalui aplikasi Jamsostek Mobile yang memudahkan akses dan penggunaan layanan bagi peserta. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur monitoring yang memberikan transparansi dan kemudahan bagi peserta dalam memantau status klaim dan pembayaran mereka. Selain itu, BPJS meningkatkan intensitas sosialisasi langsung melalui layanan jemput bola dan memperbanyak kegiatan survei pasar untuk memahami kebutuhan spesifik peserta, yang kemudian menjadi dasar untuk pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran. BPJS juga memberikan pelatihan kepada petugas agar lebih mampu memberikan pelayanan yang informatif dan ramah, sehingga calon peserta merasa lebih yakin dan nyaman untuk bergabung. BPJS juga bekerja sama dengan pemerintah daerah dan organisasi lokal untuk memperluas jangkauan sosialisasi, terutama ke daerah-daerah yang memiliki akses terbatas terhadap layanan BPJS.

### **5.3 Jangkauan**

Jangkauan dalam konteks ini merujuk pada seberapa luas strategi BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro mampu menjangkau target pasarnya, yaitu pekerja bukan penerima upah (BPU). Ini mencakup seberapa banyak BPU yang mengetahui program BPJS Ketenagakerjaan, memahami manfaatnya, dan akhirnya memutuskan untuk menjadi peserta.

Hasil observasi yang saya dapat utarakan yaitu harunya ada peningkatan jangkauan yang masif dimana kunci keberhasilan strategi BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan melakukan evaluasi secara berkala, BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan perlindungan sosial yang lebih baik bagi seluruh pekerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro berupaya meningkatkan kepesertaan pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) melalui berbagai strategi untuk memperluas jangkauan program. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa lebih banyak pekerja

informal mendapat akses terhadap perlindungan sosial. Meneliti strategi jangkauan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro untuk meningkatkan kepesertaan BPU. BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro membuka kantor cabang dan pos layanan di lokasi-lokasi strategis sekitar Bintaro untuk memudahkan akses bagi pekerja BPU. Menyediakan layanan keliling (mobile service) yang mengunjungi tempat-tempat dengan konsentrasi tinggi pekerja BPU, seperti pasar tradisional dan pusat usaha kecil. Mengadakan kemitraan dengan perusahaan lokal, UMKM, dan organisasi masyarakat untuk memperkenalkan program BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja BPU. Bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan program BPJS Ketenagakerjaan dalam program-program sosial dan ekonomi lokal. Mengadakan seminar, workshop, dan sosialisasi di berbagai lokasi untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pekerja BPU tentang pentingnya jaminan sosial. Mengembangkan program-program khusus yang menargetkan segmen-segmen tertentu dari pekerja BPU, seperti pekerja paruh waktu, freelancer, dan pekerja informal lainnya.

Strategi jangkauan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro melibatkan ekspansi geografis, kemitraan dengan pihak ketiga, optimalisasi media dan teknologi, edukasi dan sosialisasi, inisiatif khusus, dan pemanfaatan data dan analisis. Langkah-langkah ini telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kepesertaan pekerja BPU dan memberikan perlindungan sosial yang lebih luas. Terus mengembangkan dan meningkatkan layanan keliling untuk menjangkau pekerja BPU di daerah-daerah terpencil. Memperkuat kerjasama dengan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan program BPJS Ketenagakerjaan dalam kebijakan dan program pembangunan lokal. Mengoptimalkan penggunaan media sosial dan platform digital lainnya untuk menjangkau lebih banyak pekerja BPU dan memudahkan proses pendaftaran dan pembayaran iuran. Hal ini menunjukkan bahwa strategi jangkauan adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro dan dapat diadopsi oleh cabang-cabang lainnya untuk mencapai hasil yang maksimal.

Namun terdapat kendala, yaitu Anggapan di kalangan pekerja informal bahwa asuransi hanya diperlukan oleh pekerja formal menciptakan kesenjangan pemahaman yang signifikan mengenai pentingnya perlindungan sosial. Banyak pekerja informal yang berpikir bahwa risiko yang mereka hadapi, seperti kecelakaan kerja atau situasi darurat, tidak cukup besar untuk mengharuskan mereka mendaftar dalam program asuransi. Hal ini menunjukkan kurangnya

kesadaran akan potensi risiko yang dapat terjadi dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Persepsi ini bisa disebabkan oleh minimnya pengalaman atau pengetahuan tentang bagaimana asuransi bekerja dan manfaat yang dapat diperoleh. Banyak pekerja informal, seperti pedagang, ojek online, atau pekerja lepas, mungkin tidak pernah mengalami situasi di mana mereka benar-benar membutuhkan perlindungan asuransi, sehingga mereka menganggapnya tidak relevan. Secara keseluruhan, BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro memerlukan pendekatan yang lebih inklusif dan edukatif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan sosial, sehingga pekerja informal tidak hanya memahami kebutuhan akan asuransi, tetapi juga merasa termotivasi untuk mendaftar dan mendapatkan perlindungan yang seharusnya mereka miliki.

#### **5.4 Pengendalian Biaya**

Pengendalian biaya merupakan aspek krusial dalam setiap organisasi, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Khususnya dalam upaya meningkatkan kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU), pengendalian biaya menjadi sangat penting agar program-program yang dirancang dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

Strategi pengendalian biaya, yang dapat diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro sebagai berikut :

1. Pengadaan yang Efektif
  - a. Melakukan tender secara transparan dan kompetitif.
  - b. Membeli barang dan jasa dengan harga yang paling efisien.

Dengan menerapkan strategi pengendalian biaya yang efektif, BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro diharapkan dapat:

1. Pengelolaan anggaran menjadi lebih efisien dan efektif.
2. Iuran yang terjangkau membuat BPJS Ketenagakerjaan lebih menarik bagi BPU.
3. Dana yang tersedia dapat dialokasikan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada peserta.
4. Program-program yang dirancang dapat berjalan secara berkelanjutan dalam jangka panjang.

Pengendalian biaya merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepesertaan BPU. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan berkelanjutan, BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro dapat mencapai tujuannya untuk memberikan perlindungan sosial yang lebih luas bagi pekerja.

BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepesertaan pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) sambil tetap menjaga biaya operasional dan administratif agar tetap efisien. Pengendalian biaya menjadi penting untuk memastikan program tetap berkelanjutan dan terjangkau bagi peserta. Meneliti strategi pengendalian biaya yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro untuk meningkatkan kepesertaan BPU.

BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro melakukan analisis mendalam tentang kemampuan membayar pekerja BPU untuk menetapkan tingkat iuran yang terjangkau tanpa mengurangi manfaat yang diberikan. Menawarkan skema iuran fleksibel, seperti pembayaran bulanan, triwulanan, atau tahunan, untuk memberikan kemudahan kepada peserta dalam mengelola keuangan mereka.

Implementasi teknologi digital untuk pendaftaran dan pengajuan klaim secara online. Hal ini mengurangi biaya administrasi dan mempermudah proses bagi peserta, pengembangan aplikasi mobile BPJSTKU yang memungkinkan peserta untuk mendaftar, membayar iuran, dan mengajukan klaim secara mudah dan cepat.

Menjalin kerjasama dengan platform pembayaran digital untuk menyediakan opsi pembayaran yang murah dan mudah diakses oleh peserta, seperti melalui e-wallet dan mobile banking. Memperkenalkan fitur pembayaran otomatis untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran dan biaya administrasi tambahan.

Mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dengan melatih staf untuk multi-tasking dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas. Mengurangi biaya operasional kantor dengan mengadopsi praktik kerja yang lebih efisien dan ramah lingkungan, seperti penggunaan kertas secara minimal dan penerapan energy-saving practices.

Menyediakan program diskon dan subsidi bagi segmen-segmen tertentu dari pekerja BPU, seperti usaha mikro dan pekerja dengan pendapatan sangat rendah, untuk meringankan beban

biaya. Mengadakan program referral yang memberikan insentif bagi peserta yang berhasil merekrut pekerja lain untuk bergabung dalam BPJS Ketenagakerjaan.

Mengelola dana yang terkumpul melalui investasi yang aman dan menguntungkan untuk memastikan keberlanjutan program tanpa membebani peserta dengan iuran yang tinggi dan mengimplementasikan sistem pengendalian klaim yang efektif untuk mencegah klaim yang tidak sah dan memastikan bahwa dana digunakan sesuai dengan tujuan.

Melakukan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial dan manfaat BPJS Ketenagakerjaan, sehingga meningkatkan kepesertaan dan mengurangi biaya akuisisi peserta. Memberikan pelatihan kepada agen dan petugas lapangan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan efektif, mengurangi miskomunikasi dan biaya retensi peserta. Strategi pengendalian biaya yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Bintaro melibatkan penetapan iuran yang terjangkau, digitalisasi proses, sistem pembayaran yang efisien, efisiensi operasional, program insentif, pengelolaan dana yang bijaksana, dan edukasi yang efektif. Langkah-langkah ini telah menunjukkan hasil positif dalam menjaga biaya tetap terkendali sambil meningkatkan kepesertaan pekerja BPU.