

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH KEPESERTAAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN**

**KANTOR CABANG TANJUNG PERAK MENGGUNAKAN METODE  
ANALISIS SWOT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**SHINTA RISKA AZIZAH**  
**NPM. 19032010023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH KEPESERTAAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN  
KANTOR CABANG TANJUNG PERAK MENGGUNAKAN METODE  
ANALISIS SWOT**


**Disusun Oleh:**

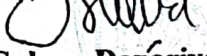
**SHINTA RISKI AZIZAH**

**19032010023**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 10 Januari 2024**

**Tim Penguji**

1.   
**Ir. Akmal Suliyadi, MT**  
**NIP. 19650112/199003 1 001**


2.   
**Dwi Sukma Donorivanto, ST.,MT**  
**NIP. 19810726 200501 1 002**

3.   
**Ir. Iriani, MMT**  
**NIP. 1962/126 198803 2 001**

**Pembimbing**

1.   
**Ir. Iriani, MMT**  
**NIP. 1962/126 198803 2 001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya**

  
**Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP**  
**NIP. 19650403 199103 2 001**



### KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:




Nama : Shinta Riski Azizah  
NPM : 19032010023  
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /  
~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI  
/ ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode III Desember, TA 2023/2024.

Dengan judul : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH KEPESERTAAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG TANJUNG  
PERAK MENGGUNAKAN METODE ANALISIS SWOT

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Iriani, MMT.
2. Ir. Akmal Suryadi, MT.
3. Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.

(  )  
(  )  
(  )

Surabaya, 10 Januari 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Iriani, MMT.  
NIP. 1962/1261988032001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Riski Azizah  
NPM : 19032010023  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Dsn.Senowo rt26 rw05 Ds.Kencong  
No. HP : 087829515695  
Alamat e-mail : azizahshinta13@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

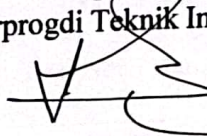
**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM EMNINGKATKAN  
JUMLAH KEPESERTAAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR  
CABANG TANJUNG PERAK MENGGUNAKAN METODE ANALISIS  
SWOT**

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

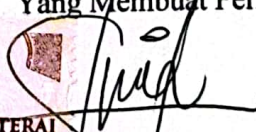

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 Januari 2024

Mengetahui  
Koorprogdi Teknik Industri

  
Ir. Rusindiyanto, MT  
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Shinta Riski Azizah  
NPM. 19032010023

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberkati dan menyertai penulis dalam menjalani kehidupan, salah satunya saat menjalani perkuliahan dan mengerjakan skripsi sehingga proses pembuatan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak Menggunakan Metode Analisis SWOT”. Tugas akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Ir. Iriani, MMT. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Pihak Pihak BPJS ketenagakerjaan cabang Tanjung perak Surabaya khususnya staf ARK.
7. Orangtua saya, Abang andhon dan kak intan yang senantiasa mendukung dan mendoakan saya.
8. Kepada teman saya salsa selaku teman magang.
9. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang terlibat dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan membantu penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat membawa banyak manfaat dan wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 6 Desember 2023

Penulis

## DAFTAS ISI

### COVER

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Asumsi .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Teori Pemasaran.....	9
2.2 Manajemen Pemasaran .....	9
2.3 Strategi Pemasaran .....	15
2.4 BPJS Ketenagakerjaan .....	20
2.5 Cara Mengklaim Manfaat .....	25

2.6	Teori IFAS dan EFAS .....	28
2.7	Analisis SWOT .....	29
2.8	Tahap Perencanaan Strategi dengan Analisis SWOT .....	31
2.9	Pengujian Statistik.....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	48
4.1.1	Faktor Internal .....	48
4.1.2	Faktor Eksternal.....	49
4.1.3	Pembuatan Kuesioner .....	49
4.1.4	Penyebaran dan Pengisian Kuesioner.....	49
4.2	Pengolahan Data .....	50
4.2.1	Penentuan Sampel.....	50
4.3	Pengujian Data.....	50
4.3.1	Uji Kecukupan Data .....	50
4.3.2	Uji Validitas.....	51
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Analisis SWOT.....	54
4.4.1	Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS).....	54



4.4.2	Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS) .....	56
4.4.3	Matriks IE (Internal-Eksternal) .....	59
4.4.4	Penentuan Strategi Pemasaran dengan Matriks SWOT .....	60
4.5	Analisis dan Pembahasan .....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta dan Target BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2021 dan 2022 di Kantor Cabang Tanjung Perak .....	3
Tabel 2.1 Matriks SWOT .....	31
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Variabel .....	37
Tabel 4.1 Faktor Internal Kantor Cabang Tanjung Perak .....	48
Tabel 4.2 Faktor Eksternal Kantor Cabang Tanjung Perak .....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Faktor Internal .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Faktor Eksternal .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.6 Tabel Nilai Variabel Faktor Internal .....	54
Tabel 4.7 Matriks IFAS .....	55
Tabel 4.8 Tabel Nilai Variabel Faktor Eksternal .....	57
Tabel 4.9 Matriks EFAS .....	58
Tabel 4.10 Analisis Matriks SWOT .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT .....	30
Gambar 2.2 Rumus Uji Validitas .....	34
Gambar 2.3 Rumus Uji Reliabilitas .....	35
Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	41
Gambar 4.1 Kuadran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak .....	59

## **ABSTRAK**

Studi ini menggali tanggung jawab sosial suatu negara untuk menjamin kesejahteraan warganya melalui pelaksanaan sistem kesejahteraan sosial, khususnya program jaminan sosial yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Evolusi historis PT Jamsostek (Persero) menggarisbawahi perkembangan program jaminan sosial di Indonesia, yang menekankan pentingnya menjaga kepentingan ekonomi dan sosial pekerja. Penelitian ini berfokus pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak, yang bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran untuk meningkatkan kepesertaan melalui metode analisis SWOT. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Temuan penelitian ini mengungkapkan kekuatan dalam penawaran jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan yang luas, kelemahan dalam berkomunikasi dan meningkatkan kesadaran di kalangan pekerja informal, peluang untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja, dan ancaman yang ditimbulkan oleh menurunnya keanggotaan karena kekuatan persaingan. Berdasarkan analisis SWOT, penelitian ini menyarankan strategi diversifikasi konglomerasi, di mana BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dapat memperkenalkan program-program baru ke segmen yang sebelumnya belum tersentuh, sehingga dapat meningkatkan basis keanggotaannya. Penelitian ini memperkaya pemahaman tentang strategi pemasaran BPJS Ketenagakerjaan dan memberikan kontribusi wawasan untuk memperluas jangkauan keanggotaannya.

**Kata kunci : Strategi Pemasaran, Peningkatan Kepesertaan, Metode SWOT**

## **ABSTRACT**

*This study delves into the societal responsibility of nations for ensuring the well-being of their citizens through the implementation of social welfare systems, notably the social security program managed by the Social Security Organizing Agency (BPJS). The historical evolution of PT Jamsostek (Persero) underscores the development of social security programs in Indonesia, emphasizing the significance of safeguarding workers' economic and social interests. This research focuses on BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak Branch, aiming to analyze its marketing strategies to augment membership through the SWOT analysis method. Employing a qualitative approach, the study employs interviews, observations, and documentation for data collection. The findings reveal strengths in BPJS Ketenagakerjaan's extensive social security offerings, weaknesses in communicating with and raising awareness among informal workers, opportunities for enhancing worker welfare, and threats posed by declining membership due to competitive forces. Drawing on the SWOT analysis, the study suggests a conglomerate diversification strategy, wherein BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak can introduce new programs to previously untapped segments, thus bolstering its membership base. The research enriches the understanding of BPJS Ketenagakerjaan's marketing strategies and contributes insights for broadening its membership outreach.*

**Keywords: Marketing Strategy Increasing Participation SWOT Method**