

## LAMPIRAN

| Daftar pertanyaan   | Kepala Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang | Staff Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan KCP Kabupaten Malang | Agen PERISAI | Peserta | Masyarakat umum |
|---|---|--|--------------|---------|-----------------|
| <p><b>Produk:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program apa saja yang dapat diikuti oleh pekerja sektor informal atau BPU?</li> <li>2. Program apa yang sering diminati peserta sektor informal?</li> <li>3. Apakah yang menjadi pembeda dalam program yang diikuti oleh pekerja sektor informal atau BPU dengan pekerja formal atau PU?</li> <li>4. Apa yang membedakan produk dari BPJS Ketenagakerjaan dengan produk asuransi lain, baik asuransi sosial maupun asuransi komersial?</li> <li>5. Menurut Bapak/Ibu siapa target pasar untuk produk-produk yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan?</li> </ol> |   |  |              |         |                 |
| <p><b>Proses:</b></p> <p><b>A. BPJS Ketenagakerjaan dan Agen Perisai</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana persiapan Bapak/Ibu sebelum melakukan strategi marketing untuk mendapatkan peserta di bidang sektor informal?</li> <li>2. Strategi marketing apa yang dilakukan untuk meningkatkan peserta pekerja sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen?</li> <li>3. Kendala apa yang ada dalam strategi marketing tersebut?</li> <li>4. Seberapa sering BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen membina hubungan baik dengan para peserta khususnya peserta BPU (Bukan Penerima Upah) atau</li> </ol>         |   |  |              |         |                 |

pekerja sektor informal?

**B. Masyarakat**

1. Apa yang Bapak atau Ibu inginkan mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan?
2. Setelah Bapak atau Ibu menjadi peserta, pelayanan apa yang Bapak atau Ibu inginkan atau butuhkan agar Bapak atau Ibu tetap menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan?

**Promosi:**

**A. BPJS Ketenagakerjaan dan Agen Perisai**

1. Apa saja promosi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen untuk mendapatkan peserta di bidang BPU atau pekerja sektor informal?
2. Dalam menunjang strategi promosi pemasaran apakah BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen melakukan periklanan? Jika iya menggunakan cara apa?
3. Sejauh ini bagaimana proses promosi strategi pemasaran apakah sudah berjalan sesuai rencana atau belum?

**B. Masyarakat**

1. Apakah Bapak atau Ibu sudah pernah mendengar mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya?
2. Menurut Bapak/Ibu, darimana sumber informasi yang paling efektif untuk mempromosikan produk BPJS Ketenagakerjaan?

**People :**

**A. BPJS Ketenagakerjaan dan Agen Perisai**

1. Siapa saja yang menjadi sasaran dari peserta BPU (Bukan Penerima Upah) ?
2. Dalam melakukan promosi apakah bapak atau ibu ada kegiatan penjualan pribadi atau personal selling?
3. Sampai saat in sudah berapa banyak atau berapa persen pekerja sektor

informal yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan Kapanjen?

**B. Masyarakat**

1. Seberapa jauh Bapak atau Ibu ingin mempromosikan ke teman, atau saudara, atau kerabat dekat mengenai produk BPJS Ketenagakerjaan ini?
2. Apa yang melatarbelakangi Bapak atau Ibu, jika “ mau atau tidak mau “ dalam menyebarkan informasi mengenai produk BPJS Ketenagakerjaan ke teman atau saudara atau kerabat dekat?

Tabel produk

| Pertanyaan   | Informan 1   | Informan 2  | Informan 3 | Informan 4 |
|--|--|---|------------|------------|
| Program apa saja yang dapat diikuti oleh pekerja sektor informal atau BPU? | “Ada 3 produk untuk BPU yaitu JKM (Jaminan Kematian), JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JHT (Jaminan Hari Tua) untuk jaminan hari tua ini seperti program tambahan untuk tabungan hari tua ” | “Kami dari agen perisai bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk mensosialisasikan fungsi dari BPJS Ketenagakerjaan, yang diantaranya terdapat program-program yang bisa diikuti, terdapat tiga program yang pertama program jaminan kematian, kedua jaminan kecelakaan kerja, | -          | -          |

| Pertanyaan  | Informan 1   | Informan 2  | Informan 3 | Informan 4 |
|---|--|---|------------|------------|
|   |  | dan ketiga jaminan hari tua”  |            |            |
| Program apa yang sering diminati peserta sektor informal?   | “Ada 2 Program wajib yaitu jaminan kematian dan jaminan kecelakaan kerja”.   | “ya 2 program wajib itu mas jaminan kematian dan jaminan kecelakaan kerja”.   |            |            |
| Apa yang membedakan produk dari BPJS Ketenagakerjaan dengan produk asuransi lain, baik asuransi sosial maupun asuransi komersial? | “salah satu pembedanya untuk ketentuan denda tidak ada mas ketika peserta mau daftar dan ikut lagi, setelah tiga bulan non-aktif otomatis kepesertaannya dianggap hangus”. | “Bedanya banyak mas, untuk BPJS Ketenagakerjaan, yang pertama tidak ada denda ketika peserta mau daftar dan ikut lagi, karena setelah tiga bulan sudah tidak aktif secara otomatis kepesertaannya telah dianggap hangus”. |            |            |
| Menurut Bapak/Ibu siapa target pasar untuk produk-produk yang ditawarkan  | “Pedagang pedagang pasar ,kota juga sosialisasikan kepada Kelompok   | “Sopir dan pedagang kaki lima juga teman-teman ojek pangkalan, kita juga menawarkan   |            |            |

| Pertanyaan                 | Informan 1  | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|----------------------------|---|--|------------|------------|
| oleh BPJS Ketenagakerjaan? | kelompok tani yang ada di desa desa setempat dan juga dan juga para sopir angkutan umum ” | ke pekerja home industri atau juga petani yang kita tawarkan, karena program ini sangat bermanfaat untuk mereka termasuk produsen-produsen kecil”. |            |            |

Table proses

| Pertanyaan  | Informan 1   | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|---|--|--|------------|------------|
| Bagaimana persiapan Bapak/Ibu sebelum melakukan strategi marketing untuk mendapatkan peserta di bidang sektor informal? | “Kami siap strategi Sosialisasi bersama atau langsung turun ke area yg kita kunjungi sebagai potensi.” | “Yang pertama melakukan pertemuan-pertemuan kelompok, dari kelompok kecil mulai dari 10 orang sampai beberapa orang kemudian ada yang by person yang artinya perorangan secara langsung dan juga melalui fasilitas grup Whatsapp”. | -          | -          |
| Strategi marketing apa yang dilakukan untuk meningkatkan  | “Strategi sosialisasi langsung terhadap  | “Mensosialisasikan betapa pentingnya program kita BPJS Ketenagakerjaan   |            |            |

| Pertanyaan  | Informan 1  | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|---|---|--|------------|------------|
| peserta pekerja sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen? | Kepesertaan PU dan BPU”   | terhadap mereka (masyarakat), karena masyarakat kita terutama digolongkan bukan penerima upah atau buruh harian lepas itu mendapatkan satu accident, apa ada insiden tertentu atau ada kecelakaan tertentu itu ketika kita tidak memiliki kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan ini akan sangat merugikan bagi kita sendiri”.                                     |            |            |
| Kendala apa yang ada dalam strategi marketing tersebut?           | Kendala keputusan langsung dari manajemen terkait pendaftaran ke BPJS Ketenagakerjaan seperti menginginkan solusi jitu dengan proses yang instan dan kesalahan pemahaman masyarakat tentang BPJS Ketenagakerjaan yang berbeda dengan BPJS Kesehatan | “Pertanyaan pertama dari mereka biasanya yang ketika kita berikan sosialisasi adalah "apakah nanti ketika kita berhenti menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan manfaatnya bisa kita ambil ?" Seketika itu kita memberikan solusi jikalau mereka ingin ada sesuatu yang mereka ambil, jika mereka berhenti bekerja kita sarankan untuk program JHT atau Jaminan |            |            |

| Pertanyaan   | Informan 1   | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|--|--|--|------------|------------|
|  |  | <p>Hari Tua itu yang pertama, untuk yang kedua ketidakpahaman masyarakat beda antara BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan sehingga ketika kita melakukan sosialisasi mereka bertanya "apakah ketika saya sakit itu bisa digunakan untuk berobat ke puskesmas".</p>   |            |            |
| <p>Seberapa sering BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen membina hubungan baik dengan para peserta khususnya peserta BPU (Bukan Penerima Upah) atau pekerja sektor informal?</p> | <p>“Sering membina hubungan baik dgn cara mengadakan Gathering Perusahaan”</p> | <p>“Ya sering mas, sering sesuai dengan yang dibutuhkan oleh agen perisainya, sehingga ketika agen perisai ini membutuhkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kepanjen untuk melakukan atau memback up sosialisasi atau beberapa hal yang kurang kita mengerti atau oleh teman-teman kurang dimengerti pembinaan terhadap peserta, kita selalu contact dan beliau-beliau yang ada di BPJS Ketenagakerjaan selalu siap”.</p> |            |            |

| Pertanyaan  | Informan 1 | Informan 2 | Informan 3   | Informan 4   |
|---|------------|------------|--|--|
| Apa yang Bapak atau Ibu inginkan mengenai proses pendaftaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan ?   | -          | -          | kalo dari kita proses kayak gitu kurang ngerti mas ya soalnya , aku pun gaikut BPJS Ketenagakerjaan , untuk BPJS Ketenagakerjaan sendiri sekedar tahu dan untuk proses pendaftaranya pun belum minat | oke berarti kalo untuk mengenai pendaftaran anggota bpjstc ini kemaren tuh sudah dijelaskan terkait promosi sosialisasi untuk manfaatnya juga mengenai pendaftarannya kolektif dan saya sudah menjadi anggotanya |
| Setelah Bapak atau Ibu menjadi peserta, pelayanan apa yang Bapak atau Ibu inginkan atau butuhkan agar Bapak atau Ibu tetap menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan ? |            |            | apa ya mas , berhubung aku gapunya , kan itu bayar kan ya setau saya dari mas mas lainnya itu imbang lah apa yang dibayarkan dengan apa yang didapatkan  | Untuk pelayanan yang saya ingin kan waktu itu kan sudah dijelaskan untuk mengambil jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian untuk jkk saat saya proses bekerja mencari                                      |

| Pertanyaan | Informan 1 | Informan 2 | Informan 3 | Informan 4   |
|------------|------------|------------|------------|--|
|            |            |            |            | nafkah untuk melindungi diri saya amut2 dijalan waktu kerja atau pulang kerja ada apapa dijalan kalau untuk jaminan kematian akan dikasih dana apabila saya mengikuti BPJS ketenagakerjaan ini santunan kematian |

Tabel Promosi

| Pertanyaan  | Informan 1   | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|---|--|--|------------|------------|
| Apa saja promosi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen untuk mendapatkan peserta di bidang | Promosi dari Program BPJS Ketenagakerjaan sosialisasi secara langsung untuk Program PU & BPU | “Pembinaan rutin terhadap peserta kelompok, jadi kalau ada peserta dari kelompok |            |            |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p>BPU atau pekerja sektor informal?</p>  |   | <p>tertentu nah itu selalu, kemudian pembinaan terhadap agen perisai , pertemuan-pertemuan dengan agen perisai ,kelompok tertentu ini, misalnya kelompok pasar, paguyuban sopir”.</p> |  |  |
| <p>Dalam menunjang strategi promosi pemasaran apakah BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen melakukan periklanan? Jika iya menggunakan cara apa?</p> | <p>Promosi Program bisa melalui brosur, pemasangan baliho, penayangan melalui Videotron, talkshow di Radio, shaare program di sos media</p> | <p>“Ada promosinya, bisa melalui mobil branding bisa dari unit mobil, teman-teman itu di branding ada banner juga ada macam-macam lah , terutama di sekretariat</p>                   |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | teman-teman,<br>mobil<br>angkutan<br>umum, untuk<br>pemasaran<br>online atau<br>media masa<br>kurang<br>ampuh” |  |  |
| Apakah Bapak<br>atau Ibu sudah<br>pernah<br>mendengar<br>mengenai<br>produk-produk<br>yang ditawarkan<br>oleh BPJS<br>Ketenagakerjaan<br>sebelumnya? |  |  | .eee kalo<br>mendengar<br>secara<br>omongan sih<br>banyak<br>soalnya di<br>kalangan sopir<br>banyak yang<br>punya dan<br>banyak juga<br>yang tidak<br>punya kalo<br>jaminan nya<br>sih kalo<br>gasalah<br>jaminan<br>kematian<br>sama jaminan<br>kecelakaan itu<br>mas setau<br>saya kalo di<br>terminal ada | Kalo untuk<br>mendengar<br>produk2<br>sudah<br>dijelaskan<br>juga ada 5<br>kalo untuk<br>yang mandiri<br>ada jaminan<br>kematian dan<br>jaminan<br>kecelakaan<br>kerja |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
|   |  |  | paguyuban<br>nanti kalo<br>yang mau<br>daftar<br>dijadikan satu<br>di koordinir<br>dari kepala<br>kepala di sini<br>nantti di<br>sosialisasikan   |   |
| Menurut<br>Bapak/Ibu,<br>darimana sumber<br>informasi yang<br>paling efektif<br>untuk<br>mempromosikan<br>produk BPJS<br>Ketenagakerjaan? |  |  | untuk promosi<br>si menurut<br>saya paling<br>masuk ya<br>orang bpjs tuh<br>dateng kyk ke<br>terminal<br>kayak<br>kemaren itu<br>masuk sih<br>ketimbang<br>sosaialisasi di<br>internet kayak<br>gitu2 sopir ya<br>apa mas<br>paling lihat<br>tiktok<br>,seharusnya<br>langsung sih<br>langsung ke<br>sopir langsung | sumbernya<br>dari<br>sosialisasi<br>langsung dari<br>Bpjs bisa,<br>website bisa<br>dari aplikasi<br>bisa dari<br>omongan<br>dari promosi<br>teman ke<br>teman bisa<br>kita bantu<br>promosikan<br>ke teman<br>teman untuk<br>bpjstk ini |

|  |  |  |                    |  |
|--|--|--|--------------------|--|
|  |  |  | terjun ke lapangan |  |
|--|--|--|--------------------|--|

Tabel People

| Pertanyaan  | Informan 1   | Informan 2   | Informan 3 | Informan 4 |
|---|--|--|------------|------------|
| Siapa saja yang menjadi sasaran dari peserta BPU (Bukan Penerima Upah) ?                            | nelayan, pedagang, buruh, ojek dll                     | “Sopir, pedagang, kelompok kerja tani, pedagang kaki lima dan kelompok pasar |            |            |
| Dalam melakukan promosi apakah bapak atau ibu ada kegiatan penjualan pribadi atau personal selling? | Ada dilakukan oleh agen Perisai BPJSTK Ketenagakerjaan |  |            |            |

|  |   |                                |  |   |
|--|---|--------------------------------|--|---|
| <p>Sampai saat in sudah berapa banyak atau berapa persen pekerja sektor informal yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan Kapanjen?</p>     | <p>Keseluruhan masih 30 % dari target</p> | <p>sekitar 30% sampai 35%.</p> |  |   |
| <p>Seberapa jauh Bapak atau Ibu ingin mempromosikan ke teman, atau saudara, atau kerabat dekat mengenai produk BPJS Ketenagakerjaan ini?</p> |   |                                | <p>beberapa temen ada memang yang ngajak2 ayok ga ikut bpjs ini ta supaya nanti kalo terjadi apa apa ada yang menjaminkan semisal kita meninggal ada yang meenjaminkan</p> | <p>untuk sejauh mana saya sudah menjelaskan juga ke teman2 pedagang saya agar mengikuti anggota kepesertaan BPJS ini kalo menurutku sejauh ini bagus sih mas saya melihat dari santunannya apa saja</p> |
| <p>Apa yang melatarbelakangi Bapak atau Ibu,</p>   |   |                                |  | <p>Alasannya kok sampai mau karena ya</p>   |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| jika “ mau atau tidak mau “ dalam menyebarkan informasi mengenai produk BPJS Ketenagakerjaan ke teman atau saudara atau kerabat dekat? |  |  |  | mempermudah diri kita sendiri supaya tidak terkejut mbesok saya amut2 kecelakaan kerja mati lah |
|--|--|--|--|---|

