

**STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* PROGRAM
BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) DALAM MENJANGKAU
PEKERJA SEKTOR INFORMAL: BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG DEPOK**

NURINDAH APRILIA

1714422007



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Pemasaran Digital

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PEMASARAN
DIGITAL
TAHUN 2026**

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGY OF THE NON-
WAGE RECIPIENT PROGRAM (BPU) IN REACHING INFORMAL
SECTOR WORKERS: BPJS KETENAGAKERJAAN DEPOK
BRANCH**

NURINDAH APRILIA

1714422007



Intelligentia - Dignitas

*Prepared as one of the requirements to obtain the Applied Bachelor's Degree in
Digital Marketing Study Program.*

**JAKARTA STATE UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
BACHELOR OF APPLIED SCIENCE DEGREE
DIGITAL MARKETING**

2026

ABSTRAK

NURINDAH APRILIA. Strategi *Marketing Communication* Program Bukan Penerima Upah (BPU) dalam Menjangkau Pekerja Sektor Informal: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok. Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *marketing communication* Program Bukan Penerima Upah (BPU) dalam menjangkau pekerja sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok serta memberikan rekomendasi strategi komunikasi pemasaran yang lebih efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus yang mengacu pada konsep *promotion mix*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri atas tiga informan internal dan tiga informan eksternal, serta didukung oleh observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Keabsahan data diuji melalui kredibilitas dengan triangulasi sumber dan dependabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok telah menerapkan seluruh dimensi *promotion mix* dalam penyebaran informasi Program BPU. Namun, implementasi strategi komunikasi pemasaran masih menghadapi kendala berupa keterpaparan informasi yang belum merata, keterbatasan jangkauan kegiatan komunikasi, serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap informasi program. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan optimalisasi strategi komunikasi pemasaran melalui penguatan media komunikasi, perluasan jangkauan kegiatan, serta peningkatan kualitas penyampaian informasi agar Program BPU dapat menjangkau pekerja sektor informal secara lebih efektif.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Pemasaran, BPJS Ketenagakerjaan, Pekerja Sektor Informal, Bauran Promosi

ABSTRACT

NURINDAH APRILIA. *Marketing Communication Strategy of the Non-Wage Recipient Program (Bpu) In Reaching Informal Sector Workers: Bpjs Ketenagakerjaan Depok Branch Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.*

This study aims to analyze the marketing communication strategy of the Non-Wage Earners (Bukan Penerima Upah/BPU) Program in reaching informal sector workers at BPJS Ketenagakerjaan Depok Branch and to provide recommendations for more effective marketing communication strategies. This study employed a descriptive qualitative approach using a case study method based on the promotion mix concept. Data were collected through in-depth interviews with six informants, consisting of three internal informants and three external informants, and were supported by observations, documentation, and literature review. The trustworthiness of the data was established through credibility using source triangulation and dependability. The findings indicate that BPJS Ketenagakerjaan Depok Branch has implemented all dimensions of the promotion mix in disseminating information about the BPU Program. However, the implementation of the marketing communication strategy still faces several challenges, including uneven information exposure, limited communication outreach, and the public's suboptimal understanding of the program. Therefore, this study recommends optimizing marketing communication strategies by strengthening communication media, expanding the reach of communication activities, and improving the quality of information delivery to enhance the effectiveness of the BPU Program in reaching informal sector workers.

Keywords: *Marketing Communication Strategy, BPJS Ketenagakerjaan, Informal Sector Workers, Promotion Mix*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurindah Aprilia
NIM : 1714422007
Program Studi/Fakultas : Sarjana Terapan Pemasaran Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : STRATEGI MARKETING COMMUNICATION PROGRAM BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) DALAM MENJANGKAU PEKERJA SEKTOR INFORMAL: BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG DEPOK

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 21 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001	)* Tanda tangan
Sekretaris	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024	)* Tanda tangan
Penguji Ahli	Sheyla Silvia Siregar, S.S., M.Si NIP. 198907202019032014	)* Tanda tangan
Pembimbing 1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001	)* Tanda tangan
Pembimbing 2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013	)* Tanda tangan

Mengetahui,
Dekan,

Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 197206272006041001

Koordinator Program Studi Pemasaran Digital,

Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D
NIDN/NUPTK. 197412212008121001

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurindah Aprilia
NIM : 1714422007
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Strategi Marketing Communication Program Bukan Penerima Upah (Bpu) dalam Menjangkau Pekerja Sektor Informal: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 31 Juli 2026

A blue official stamp from Universitas Negeri Jakarta (UNJ) is visible. The stamp contains the text "UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA" and "FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS". A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The signature appears to be "Nurindah Aprilia".

Nurindah Aprilia

NIM. 1714422007

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurindah Aprilia
NIM : 1714422007
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / D4 Pemasaran Digital
Alamat email : nurindah.apriliah01@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

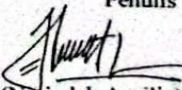
yang berjudul : Strategi *Marketing Communication* Program Bukan Penerima Upah (Bpu) Dalam Menjangkau Pekerja Sektor Informal: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Juli 2026
Penulis


(Nurindah Aprilia)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kesehatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala, baik dari segi waktu, teknis, maupun pengumpulan data. Namun, berkat dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Nofriska Krissanya, S.E.,M.B.A, selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan dukungan, masukan, serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kepada para dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Pemasaran Digital dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Teruntuk orang tua penulis tercinta, Ibu Nimah dan Alm. Bapak Inacio Fernandes Ribeiro yang telah bahagia di syurga, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih kepada Ibu yang telah menjadi sosok ibu sekaligus ayah, serta kepada Ayah yang telah menanamkan keberanian dan ketangguhan hingga menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Kepada keluarga, sahabat, dan orang-orang terdekat penulis yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, serta dukungan selama proses penyusunan proposal ini berlangsung.
8. Terima kasih kepada seseorang yang saya cintai Rizky Cahya Ramadhan yang telah setia mendampingi penulis, memberikan doa, dukungan, semangat, serta selalu menjadi tempat penulis berbagi cerita, keluh kesah, dan sumber motivasi selama proses penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan.
9. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat, yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.

10. Terakhir, terima kasih kepada diri penulis, Nurindah Aprilia, yang telah bertahan dan berjuang hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah, meskipun proses ini dipenuhi air mata, keraguan, dan berbagai pengorbanan. Terima kasih telah membuktikan bahwa setiap usaha, doa, dan keteguhan hati mampu mengantarkan penulis melewati segala keraguan yang pernah datang. Tetaplah bertahan, terus melangkah, dan jangan pernah berhenti bermimpi, karena ini bukanlah garis akhir, melainkan awal dari perjalanan untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih besar.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun isi, sehingga masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan proposal ini ke arah yang lebih baik. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran digital, maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga proposal ini dapat menjadi langkah awal yang baik dalam penyusunan penelitian yang bermanfaat.

Jakarta, 5 Mei 2026



Penulis,
Nurindah Aprilia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR ORISINALITAS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoretis	11
1. Komunikasi Pemasaran	11

2. Bauran Promosi (<i>Promotion Mix</i>)	13
3. Komunikasi Pemasaran dalam Konteks Pelayanan Publik	16
4. Program BPU BPJS Ketenagakerjaan	20
B. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian	36
B. Desain Penelitian	37
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Keabsahan Data	47
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Data	52
B. Hasil Data	54
C. Pembahasan Data	88
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Implikasi	106

C. Keterbatasan Penelitian	107
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proporsi Jumlah Pekerja di Indonesia Tahun 2025	2
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	50
Gambar 4. 1 Transkrip Wawancara	54
Gambar 4. 2 Reduksi Data	55
Gambar 4. 3 <i>Open Coding</i>	56
Gambar 4. 4 Kategorisasi dan Tematik.....	57
Gambar 4. 5 Implementasi <i>Advertising</i> melalui <i>Live</i> TikTok dan Konten Instagram BPJS Ketenagakerjaan	60
Gambar 4. 6 Dokumentasi Pemberian Santunan Program BPU pada Kegiatan Hari Jadi Kota Depok.....	65
Gambar 4. 7 Interaksi Petugas BPJS Ketenagakerjaan dengan Calon Peserta Program BPU	70
Gambar 4. 8 <i>Soft File</i> Brosur BPJS Ketengakerjaan	80
Gambar 4. 9 <i>Booth</i> BPJS Ketengakerjaan pada Kegiatan <i>Car Free Day</i>	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Peserta Aktif Program Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok Periode Desember 2025–Mei 2026	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 <i>Timeline</i> Penelitian.....	36
Tabel 3. 2 Contoh Data Informan Penelitian	39
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pihak Internal BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok.....	43
Tabel 3. 4 Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pihak Eksternal Pekerja Sektor Informal (Calon Peserta Program BPU)	45
Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian	53
Tabel 4. 2 <i>Keyword</i> Dimensi <i>Advertising</i> pada Penyebaran Informasi Program BPU	63
Tabel 4. 3 <i>Keyword</i> Dimensi <i>Public relations</i> pada Penyebaran Informasi Program BPU	68
Tabel 4. 4 <i>Keyword</i> Dimensi <i>Personal Selling</i> pada Penyebaran Informasi Program BPU	74
Tabel 4. 5 <i>Keyword</i> Dimensi <i>Sales Promotion</i> pada Penyebaran Informasi Program BPU	78
Tabel 4. 6 <i>Keyword</i> Dimensi <i>Direct Marketing</i> pada Penyebaran Informasi Program BPU	83

Tabel 4. 7 <i>Keyword Dimensi Events and Experience</i> pada Penyebaran Informasi	
Program BPU	87
Tabel 4. 8 <i>Log Book Uji Dependabilitas</i>	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	117
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	139
Lampiran 3 Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	142
Lampiran 4 Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	149
Lampiran 5 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	150
Lampiran 6 Surat Konsultasi.....	151
Lampiran 7 Surat Saran dan Perbaikan Seminar Proposal.....	152
Lampiran 8 Surat Saran dan Perbaikan Skripsi	152

