



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG JAKARTA CEGER DALAM
MELAYANI PESERTA BPU (BUKAN PENERIMA UPAH)**

SKRIPSI

HARI DARMAWAN

213516516238

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**COMMUNICATION CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF BPJS
KETENAGAKERJAAN JAKARTA CEGER BRANCH IN SERVING BPU
PARTICIPANTS (NON-WAGE RECIPIENTS)**

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor Degree in
Communication Science (S.I.Kom)**

HARI DARMAWAN

213516516238

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hari Darmawan
NPM : 213516516238
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Customer Relations BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Jakarta Ceger Dalam Melayani Peserta BPU
(Bukan Penerima Upah)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 1 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Irfan Fauzi, M.Si.



Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.si.

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hari Darmawan
NPM : 213516516238
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Customer Relations BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Jakarta Ceger Dalam Melayani Peserta BPU
(Bukan Penerima Upah)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 1 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Irfan Fauzi, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hari Darmawan

NPM : 213516516238

Judul Skripsi : STRATEGI CUSTOMER RELATIONS BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG JAKARTA CEGER DALAM MELAYANI PESERTA BPU (BUKAN PENERIMA
UPAH)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 04 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Hari Darmawan

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Hari Darmawan

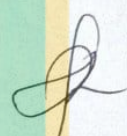
NPM : 213516516238

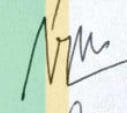
Program Studi : Ilmu Komunikasi

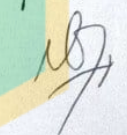
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Relations BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger Dalam Melayani
Peserta BPU (Bukan Penerima Upah)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si ()

Pembimbing : Dr. Irfan Fauzi Arief, M.Si. ()

Penguji I : Dra. Masnah, M.Si. ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 4 September 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan seminar public relations ini. Penulisan seminar public relations ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan seminar public relations ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan seminar public relations ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Djujur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. dan Nursatyo, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Dr. Irfan Fauzi, M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu, semangat, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini
5. Kepada kedua orang tua saya, yang tiada henti nya memberikan dukungan moral dan moril kepada saya dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini
6. Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger, khususnya Bang Rizky Pahlawan dan Agung Faizal. Karena telah membantu saya sehingga dapat memperoleh data untuk skripsi ini
7. Kepada semua teman teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Karena telah memberikan masukan, saran dan semangat kepada saya

Jakarta, 1 Agustus 2025

Hari Darmawan

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi customer relations BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger dalam melayani peserta Bukan Penerima Upah (BPU). Landasan teori yang digunakan adalah Excellence in Public Relations yang menekankan komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, manajemen konflik, serta membangun hubungan jangka panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, serta metode studi kasus melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan peserta BPU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menerapkan berbagai strategi, seperti memperkuat komunikasi melalui tatap muka, aplikasi JMO, dan website, melaksanakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam handling complaint, serta melibatkan agen PERISAI untuk memperluas jangkauan pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa strategi yang dijalankan berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta, serta menunjukkan pentingnya penerapan prinsip humas modern dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, BPU, Customer Relations, Melayani, Strategi Komunikasi



ABSTRACT

This study examines the customer relations strategy of BPJS Ketenagakerjaan, Jakarta Ceger Branch, in serving Non-Wage Recipient (BPU) participants. The research is grounded in the Excellence in Public Relations theory, which emphasizes two-way communication, information transparency, conflict management, and building long-term relationships. The study applies a qualitative approach within a constructivist paradigm, using a case study method through in-depth interviews with employees and BPU participants. The findings reveal that BPJS Ketenagakerjaan implements various strategies, such as strengthening communication through face-to-face interactions, the JMO application, and the official website, conducting regular training to enhance employees' complaint-handling skills, and involving PERISAI agents to expand service outreach. The results indicate that these strategies successfully improve participants' trust and satisfaction, highlighting the importance of applying modern public relations principles in enhancing the quality of public services.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, BPU, Communication Strategy, Customer Relations, Services



DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Konsep	18
2.2.1 Strategi Komunikasi	18
2.2.2 Customer Relations.....	18
2.2.3 BPJS Ketenagakerjaan.....	20
2.2.4 BPU (Bukan penerima upah).....	20
2.3 Landasan Teori	21
2.3.1 Teori Excellence in Public Relations.....	21
2.4 Kerangka Berpikir	24
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Paradigma Penelitian.....	26
3.3 Metode Penelitian.....	27
3.4 Penentuan Informan	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	33
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan.....	36
4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	43

4.1.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan	46
4.1.4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger	48
4.2 Profil Informan Utama, Kunci dan Pendukung.....	55
4.3 Analisis Hasil Temuan.....	56
4.3.1 Komunikasi Dua Arah Antara Petugas dan Peserta BPU	56
4.3.2 Keterbukaan Infomarsi yang Diberikan	59
4.3.3 Manajemen Konflik dan Penyelesain Masalah	64
4.3.4 Mendengarkan Keluhan dan Saran Dari Peserta	69
4.3.5 Membangun Hubungan Jangka Panjang	72
4.4 Pembahasan.....	75
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran Praktisi.....	80
5.2.2 Saran Akademis	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Tunggu untuk Peserta.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 BPJS Ketenagakerjaan Jakarta	36
Gambar 4.2 Kegiatan Apel Pagi dan Pembacaan Visi dan Misi	46
Gambar 4.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan	47
Gambar 4.4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Ceger.....	50
Gambar 4.5 Ruang Kerja Bidang Kepesertaan	55
Gambar 4.6 Kegiatan Sosialisai pada Tingat Kelurahan	60
Gambar 4.7 Tampilan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	62
Gambar 4.8 Tampilan Website BPJS Ketenagakerjaan	64
Gambar 4.9 Pegawai yang Sedang Melayani Peserta	68
Gambar 4.10 Evaluasi dan Rapat Mingguan	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Nama Informan	28
Tabel 3.2 Jadwal Rencana Penelitian.....	35

