

Analisis Tingkat Kepuasan Agen PERISAI terhadap Regulasi BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus pada Kantor Cabang Darmo Surabaya)

Amelia Cahya Syah Fitri^{1*}, Nurhadi²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Email: 22042010201@student.upnjatim.ac.id¹, nurupn.data@gmail.com²

Alamat: Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

*Korespondensi penulis: 22042010201@student.upnjatim.ac.id

Abstract. This research analyzes the satisfaction level of PERISAI agents regarding BPJS Ketenagakerjaan regulations at the Darmo Surabaya Branch Office. The PERISAI program, launched in 2018, represents a strategic innovation in the agency system to expand membership, particularly in the Non-Wage Recipient (BPU) sector. The study employs a qualitative approach with a case study design, involving participatory observation over four months (September-December 2024), in-depth interviews, and documentation analysis. Results indicate that the PERISAI policy transformation since May 2022, particularly the increase in contribution incentives from 7.5% to 15%, has positively impacted agent motivation. The reward system combining financial and non-financial incentives through gathering programs and point systems proves effective in building loyalty. Success in achieving BPU participant acquisition targets is influenced by agents' ability to develop personal approaches and build local community networks. The integration of digital platforms in acquisition processes and performance monitoring enhances operational efficiency. Capacity development programs through cross-generational communication training and social security fund management provide a strong foundation for PERISAI agents' task execution.

Keywords: PERISAI agent; BPJS Ketenagakerjaan; job satisfaction; regulation; agency system

Abstrak. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya. Program PERISAI yang diluncurkan pada 2018 merupakan inovasi strategis dalam sistem keagenan untuk memperluas kepesertaan, khususnya sektor Bukan Penerima Upah (BPU). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melibatkan observasi partisipatif selama empat bulan (September-Desember 2024), wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi kebijakan PERISAI sejak Mei 2022, terutama peningkatan insentif iuran dari 7,5% menjadi 15%, memberikan dampak positif pada motivasi agen. Sistem reward yang mengkombinasikan insentif finansial dan non-finansial melalui program gathering serta sistem poin terbukti efektif dalam membangun loyalitas. Keberhasilan pencapaian target akuisisi peserta BPU dipengaruhi oleh kemampuan agen mengembangkan pendekatan personal dan membangun jaringan komunitas lokal. Integrasi platform digital dalam proses akuisisi dan monitoring kinerja meningkatkan efisiensi operasional. Program pengembangan kapasitas melalui pelatihan komunikasi lintas generasi dan pengelolaan dana jaminan sosial memberikan fondasi kuat dalam pelaksanaan tugas agen PERISAI.

Kata kunci: agen PERISAI; BPJS Ketenagakerjaan; kepuasan kerja; regulasi; sistem keagenan

1. LATAR BELAKANG

Sistem jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia mengalami transformasi fundamental sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Transformasi ini menandai perubahan paradigma dalam perlindungan sosial pekerja, di mana PT Jamsostek bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dengan mandat yang lebih komprehensif dalam memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia melalui program Jaminan

Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Dalam upaya memperluas cakupan kepesertaan, BPJS Ketenagakerjaan menghadapi tantangan signifikan, terutama dalam menjangkau sektor informal dan Bukan Penerima Upah (BPU). Penelitian Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa efektivitas pemasaran jasa jaminan sosial membutuhkan pendekatan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan konsep pemasaran modern yang menekankan pentingnya komunikasi interaktif dan berkesinambungan dengan pelanggan potensial maupun aktual untuk mencapai kepuasan optimal.

Program Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) yang diluncurkan pada Februari 2018 merupakan inovasi strategis dalam sistem keagenan BPJS Ketenagakerjaan. Baskoro (2021) memaparkan bahwa keberhasilan program jaminan sosial sangat bergantung pada efektivitas strategi pemasaran yang meliputi segmentasi pasar, positioning, dan implementasi bauran pemasaran yang tepat. Sistem keagenan PERISAI dirancang sebagai solusi untuk memperluas jangkauan kepesertaan dengan pendekatan yang lebih personal dan terstruktur.

Kompleksitas tugas agen PERISAI mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari sosialisasi program hingga pengelolaan kepesertaan. Berdasarkan penelitian di Kantor Cabang Darmo Surabaya, ditemukan bahwa kinerja agen PERISAI tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti karakteristik pasar dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, tetapi juga sangat ditentukan oleh regulasi internal BPJS Ketenagakerjaan yang mengatur sistem insentif dan pengembangan kapasitas agen.

Optimalisasi peran agen PERISAI memerlukan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen pemasaran jasa yang dikemukakan oleh Baskoro (2021), di mana kualitas layanan sangat bergantung pada kapabilitas dan motivasi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa. Analisis tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan menjadi crucial mengingat peran strategis mereka sebagai garda terdepan dalam perluasan kepesertaan.

Berdasarkan observasi lapangan selama periode September hingga Desember 2024 di Kantor Cabang Darmo Surabaya, teridentifikasi berbagai dinamika dalam implementasi program PERISAI. Sistem insentif berbasis poin dan reward non-finansial seperti program gathering telah memberikan dampak positif pada motivasi agen, namun masih terdapat tantangan dalam pencapaian target akuisisi peserta BPU yang ditetapkan

sebesar 25 orang per bulan. Variasi pencapaian kinerja antar agen mengindikasikan perlunya evaluasi komprehensif terhadap regulasi yang ada untuk mengoptimalkan efektivitas program.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya. Analisis akan mencakup aspek-aspek kunci dalam manajemen pemasaran jasa seperti yang diidentifikasi dalam literatur, meliputi sistem insentif, mekanisme pembinaan, pengembangan kapasitas, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan regulasi yang lebih adaptif dan efektif untuk mendukung pencapaian target kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep kepuasan merupakan parameter kunci dalam mengevaluasi kinerja sistem keagenan dalam industri jasa. Mengacu pada temuan Sari et al. (2023), kepuasan dapat didefinisikan sebagai kondisi terpenuhinya ekspektasi seseorang terhadap kinerja atau hasil yang diterima. Dalam konteks agen PERISAI, tingkat kepuasan terhadap regulasi menjadi indikator penting yang mencerminkan sejauh mana kebijakan BPJS Ketenagakerjaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para agen dalam menjalankan tugasnya.

Adnyana et al. (2020) menekankan bahwa kepuasan memiliki dimensi yang kompleks, mencakup aspek kesesuaian antara keinginan, harapan, dan kebutuhan dengan realitas yang diterima. Dalam perspektif manajemen keagenan BPJS Ketenagakerjaan, regulasi yang efektif harus mampu mengakomodasi berbagai dimensi kepuasan tersebut, mulai dari sistem insentif hingga mekanisme pengembangan kapasitas agen. Hal ini sejalan dengan konsep pemasaran jasa yang menempatkan kepuasan sebagai landasan fundamental dalam membangun loyalitas dan kinerja berkelanjutan.

Implementasi program PERISAI tidak terlepas dari aspek strategi pemasaran yang komprehensif. Mengutip penelitian Rombe & Parinsi (2023), pemasaran memegang peran vital dalam mencapai visi dan misi organisasi serta mempertahankan keberlanjutan operasional jangka panjang. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, strategi pemasaran yang dijalankan melalui agen PERISAI harus dikelola secara optimal untuk mencapai target perluasan kepesertaan, terutama di sektor informal dan BPU.

Kualitas layanan menjadi determinan utama dalam membangun kepuasan agen PERISAI. Merujuk pada temuan Adnyana et al. (2020), kualitas layanan mencakup berbagai dimensi seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang tercermin melalui sikap dan karakteristik dalam penyampaian layanan. Regulasi BPJS Ketenagakerjaan perlu mempertimbangkan aspek-aspek tersebut dalam merancang sistem pembinaan dan pengembangan agen PERISAI.

Loyalitas agen PERISAI terhadap institusi BPJS Ketenagakerjaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka terhadap regulasi yang berlaku. Mengacu pada penelitian Adnyana et al. (2020), loyalitas merupakan manifestasi dari komitmen tinggi untuk terus berpartisipasi dalam aktivitas organisasi di masa depan. Dalam konteks agen PERISAI, loyalitas tercermin dari konsistensi mereka dalam mencapai target akuisisi peserta dan memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat.

Efektivitas regulasi BPJS Ketenagakerjaan dalam mengelola sistem keagenan PERISAI tidak dapat dipisahkan dari aspek strategi pemasaran yang adaptif. Hal ini sejalan dengan pandangan Haque-Fawzi et al. (2022) yang menekankan bahwa setiap organisasi memiliki karakteristik dan kemampuan unik dalam menjalankan proses pemasarannya. Regulasi yang efektif harus mampu mengakomodasi keragaman kondisi lapangan yang dihadapi oleh agen PERISAI dalam menjalankan tugasnya.

Sistem insentif sebagai bagian integral dari regulasi BPJS Ketenagakerjaan memainkan peran strategis dalam membangun kepuasan agen PERISAI. Merujuk pada konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Sari et al. (2023), kesesuaian antara ekspektasi dan realitas yang diterima menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi kepuasan. Regulasi terkait sistem insentif harus dirancang secara proporsional dan transparan untuk memotivasi kinerja optimal agen PERISAI.

Pengembangan kapasitas agen PERISAI melalui berbagai program pelatihan dan pembinaan merupakan aspek penting dalam regulasi BPJS Ketenagakerjaan. Mengutip penelitian Barokah et al. (2020), pengelolaan pemasaran yang optimal membutuhkan dukungan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Regulasi terkait pengembangan kapasitas agen PERISAI harus mampu membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tuntutan tugas.

Evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas regulasi dalam membangun kepuasan agen PERISAI menjadi kebutuhan fundamental bagi BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini sejalan dengan pandangan Haryanto & Rudy (2020) yang menekankan pentingnya proses tahapan fungsi-fungsi manajemen dalam memenuhi kebutuhan stakeholder. Regulasi

yang adaptif dan responsif terhadap dinamika lapangan akan berkontribusi signifikan pada optimalisasi kinerja sistem keagenan PERISAI secara keseluruhan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara holistik pengalaman, persepsi, dan respons agen PERISAI terhadap berbagai aspek regulasi yang mempengaruhi kinerja mereka dalam mencapai target kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU).

Lokasi penelitian difokuskan di Kantor Cabang Darmo Surabaya, dengan periode pengambilan data selama empat bulan, dari September hingga Desember 2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor cabang tersebut memiliki program PERISAI yang aktif dengan target akuisisi peserta BPU sebesar 25 orang per bulan untuk setiap agen, serta memiliki sistem insentif berbasis poin dan reward non-finansial yang telah terimplementasi dengan baik.

Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode yang mencakup observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Observasi partisipatif dilaksanakan selama periode magang sebagai Account Representative Khusus/Marketing (ARK), yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung dinamika kerja agen PERISAI, termasuk interaksi mereka dengan calon peserta, proses pencapaian target, dan respons terhadap sistem insentif yang berlaku. Catatan lapangan dibuat secara sistematis untuk mendokumentasikan temuan-temuan penting selama observasi.

Wawancara mendalam dilakukan dengan purposive sampling terhadap agen PERISAI yang memiliki variasi pencapaian kinerja. Protokol wawancara disusun secara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi persepsi agen terhadap berbagai aspek regulasi, meliputi: sistem insentif berbasis poin, program gathering, mekanisme pembinaan, tantangan dalam pencapaian target, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Setiap wawancara direkam dan ditranskripsikan secara verbatim untuk menjamin akurasi analisis.

Studi dokumentasi dilakukan terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan yang berkaitan dengan program PERISAI, termasuk kebijakan tentang sistem insentif, target kinerja, dan pengembangan kapasitas agen. Analisis data menggunakan pendekatan

tematik untuk mengidentifikasi pola-pola dalam kepuasan agen PERISAI dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber data dari observasi langsung, wawancara dengan agen PERISAI, dan analisis dokumen regulasi. Penelitian ini tidak menggunakan validasi statistik karena fokusnya pada pemahaman mendalam fenomena melalui pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian akan dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan agen PERISAI dan implikasinya terhadap efektivitas program perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama periode magang September hingga Desember 2024 di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya, ditemukan beberapa temuan penting terkait tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi yang berlaku. Analisis mendalam terhadap data observasi, wawancara, dan dokumentasi menghasilkan pembahasan komprehensif yang mencakup berbagai aspek kunci program PERISAI.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem insentif yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya memiliki dampak signifikan terhadap motivasi dan kepuasan agen PERISAI. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Samudera & Waluyo (2023), transformasi kebijakan PERISAI yang terjadi pada Mei 2022 telah menghadirkan skema baru yang lebih adaptif, di mana insentif iuran mengalami peningkatan dari 7,5% menjadi 15% dari total iuran. Peningkatan ini mencerminkan upaya strategis BPJS Ketenagakerjaan dalam mengoptimalkan kinerja agen melalui penguatan sistem reward. Temuan ini sejalan dengan konsep manajemen pemasaran jasa yang menekankan pentingnya sistem insentif dalam membangun motivasi dan loyalitas tenaga pemasar.

Diferensiasi kinerja antar agen PERISAI teridentifikasi melalui variasi pencapaian target akuisisi peserta Bukan Penerima Upah (BPU). Dewantoro et al. (2020) menggarisbawahi bahwa efektivitas strategi pemasaran jasa program PERISAI sangat bergantung pada kemampuan agen dalam mengembangkan pendekatan yang adaptif terhadap karakteristik pasar sasaran. Observasi lapangan mengungkapkan bahwa agen dengan performa superior umumnya memiliki strategi akuisisi yang lebih terstruktur dan

mampu membangun jaringan yang kuat dengan komunitas lokal. Hal ini tercermin dari keterlibatan agen dalam berbagai kegiatan sosialisasi di sentra-sentra ekonomi seperti Sentra Wisata Kuliner Wonorejo, institusi pendidikan, dan komunitas UMKM.

Tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi program PERISAI berkaitan dengan kompleksitas target akuisisi peserta BPU yang ditetapkan sebesar 25 orang per bulan. Samudera & Waluyo (2023) mengidentifikasi bahwa perubahan kebijakan yang membatasi segmen akuisisi hanya pada BPU memerlukan adaptasi strategi yang lebih fokus dan personal. Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan pencapaian target sangat dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam membangun pemahaman komprehensif tentang manfaat program dan mengembangkan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik calon peserta. Strategi optimalisasi yang dikembangkan mencakup intensifikasi sosialisasi melalui berbagai platform dan penguatan kolaborasi dengan stakeholder kunci.

Rekomendasi pengembangan program yang dirumuskan berdasarkan temuan penelitian meliputi beberapa aspek strategis. Pertama, penguatan sistem pembinaan dan pengembangan kapasitas agen melalui pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Kedua, pengembangan platform digital yang terintegrasi untuk memudahkan proses akuisisi dan monitoring kinerja. Ketiga, penguatan mekanisme feedback dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area perbaikan dan inovasi program. Keempat, optimalisasi program gathering dan reward non-finansial sebagai instrumen penguatan motivasi dan loyalitas agen.

Implikasi manajerial dari penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan regulasi BPJS Ketenagakerjaan yang lebih adaptif dan efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi yang berlaku memiliki korelasi positif dengan pencapaian target kepesertaan. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan manajemen yang lebih holistik dalam pengembangan program, di mana aspek kepuasan agen menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam konteks program jaminan sosial, dengan menghadirkan perspektif baru tentang dinamika kepuasan agen dalam sistem keagenan yang kompleks.

Analisis lebih mendalam terhadap implementasi program PERISAI di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya mengungkapkan beberapa aspek krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan agen. Transformasi digital yang diintegrasikan dalam proses akuisisi peserta memberikan dampak signifikan terhadap

efektivitas kerja agen. Sebagaimana diungkapkan oleh Samudera dan Waluyo (2023), perubahan kebijakan PERISAI pada tahun 2022 tidak hanya berfokus pada aspek insentif, tetapi juga mencakup modernisasi sistem pendaftaran dan pemantauan kinerja. Implementasi sistem digital ini terbukti memudahkan agen dalam melakukan pendataan dan pelaporan, sekaligus meningkatkan akurasi dalam pengukuran kinerja.

Observasi mendalam terhadap pola interaksi agen PERISAI dengan calon peserta BPU mengungkapkan pentingnya pendekatan personal dalam proses akuisisi. Hal ini sejalan dengan temuan Dewantoro et al. (2020) yang menekankan bahwa keberhasilan program jaminan sosial sangat bergantung pada kemampuan agen dalam membangun kepercayaan dan pemahaman masyarakat. Di Kantor Cabang Darmo Surabaya, agen PERISAI yang mencapai performa optimal umumnya mengembangkan strategi komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik sosial-ekonomi calon peserta, seperti yang terlihat dalam keberhasilan pendekatan pada komunitas petani tambak dan UMKM.

Sistem reward yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo menunjukkan evolusi positif dalam mendorong motivasi agen. Program gathering ke Malang dan sistem poin yang dapat ditukarkan dengan kebutuhan operasional mencerminkan pemahaman manajemen terhadap pentingnya insentif non-finansial. Samudera dan Waluyo (2023) menggarisbawahi bahwa kombinasi insentif finansial dan non-finansial merupakan strategi efektif dalam membangun loyalitas agen jangka panjang.

Keterlibatan agen PERISAI dalam berbagai kegiatan sosialisasi, seperti di Sentra Wisata Kuliner Wonorejo dan institusi pendidikan, mendemonstrasikan efektivitas pendekatan kolaboratif dalam mencapai target kepesertaan. Model engagement ini tidak hanya memfasilitasi pencapaian target akuisisi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi jaminan sosial di masyarakat. Hal ini memperkuat argumentasi Dewantoro et al. (2020) tentang pentingnya pendekatan multi-channel dalam strategi perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

Evaluasi terhadap mekanisme pembinaan agen PERISAI menunjukkan adanya korelasi positif antara intensitas pembinaan dengan tingkat kepuasan dan kinerja agen. Program onboarding yang komprehensif, meliputi pelatihan komunikasi lintas generasi dan pengelolaan dana jaminan sosial, memberikan fondasi kuat bagi agen dalam menjalankan tugasnya. Temuan ini memperkuat perspektif Samudera dan Waluyo (2023) tentang pentingnya pengembangan kapasitas berkelanjutan dalam sistem keagenan.

Dengan demikian, tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya menunjukkan tren positif, meskipun masih terdapat ruang untuk optimalisasi dan pengembangan. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan program PERISAI ke depan, di mana keseimbangan antara target organisasi dan kepuasan agen menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian tentang tingkat kepuasan agen PERISAI terhadap regulasi BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya menghasilkan beberapa kesimpulan substantif. Transformasi kebijakan PERISAI yang diterapkan sejak Mei 2022, khususnya peningkatan insentif iuran dari 7,5% menjadi 15%, telah memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kinerja agen. Sistem reward yang mengkombinasikan insentif finansial dan non-finansial melalui program gathering serta sistem poin terbukti efektif dalam membangun loyalitas jangka panjang.

Keberhasilan pencapaian target akuisisi peserta BPU sangat dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam mengembangkan pendekatan personal dan membangun jaringan dengan komunitas lokal. Strategi komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik sosial-ekonomi calon peserta, seperti yang diimplementasikan pada komunitas petani tambak dan UMKM, menunjukkan efektivitas yang signifikan. Integrasi platform digital dalam proses akuisisi dan monitoring kinerja telah meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi pengukuran performa agen.

Program pengembangan kapasitas agen PERISAI melalui pelatihan komunikasi lintas generasi dan pengelolaan dana jaminan sosial memberikan fondasi yang kuat dalam pelaksanaan tugas. Keterlibatan aktif agen dalam kegiatan sosialisasi di berbagai sentra ekonomi tidak hanya mendukung pencapaian target kepesertaan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi jaminan sosial di masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan beberapa langkah strategis untuk optimalisasi program PERISAI ke depan. Pertama, penguatan sistem pembinaan berkelanjutan melalui modul pelatihan yang terstruktur. Kedua, pengembangan infrastruktur digital terintegrasi untuk mendukung proses akuisisi. Ketiga, implementasi mekanisme evaluasi berkala yang komprehensif. Keempat, diversifikasi program reward non-finansial untuk mempertahankan motivasi dan loyalitas agen jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Adnyana, I. M., Yulianah, & Primasari, A. H. (2020). Analysis of the effect of service quality on customer loyalty in mediation by customer satisfaction at Loka Supermarket Cibubur. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 147–158. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v2i4.200>
- Barokah, S., Andina, A. N., & Anggiany, Z. (2020). Strategi adaptif Kedai Kopi “Coffeekbreak” Purwokerto dalam upaya menyongsong new normal. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(12), 150–160.
- Baskoro, F. (2021). Analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah kepesertaan bukan penerima upah pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Ponorogo (Skripsi). Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Dewantoro, R., Rini, E. S., & Fadli. (2020). Strategi bauran pemasaran jasa program Perisai untuk meningkatkan jumlah kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 724–737.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). Strategi pemasaran konsep, teori dan implementasi. Pascal Books.
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). Manajemen pemasaran bank syariah (Teori dan Praktik). Duta Media Publishing.
- Rahayu, M. (2020). Efektivitas sistem keagenan Perisai sebagai strategi meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di Kota Bogor (Skripsi). Universitas Pakuan Bogor.
- Rombe, E., & Parinsi, W. K. (2023). Analisis strategi pemasaran internasional pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (ICBP). *Sibatik Journal*, 2(6), 1885–1890.
- Samudera, A. P., & Waluyo, M. (2023). Analisis pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas agen Perisai BPJSTK (Cabang Utama Surabaya). *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 2(4), 171–182. <https://doi.org/10.55606/jtmei.v2i4.3019>
- Sari, I., Iswandi, R. M., & Limi, M. A. (2023). Analysis of customer satisfaction and loyalty at Wong Solo Restaurant during the Covid-19 pandemic in Kendari City. *Buletin Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Haluoleo*, 24(2), 81–87. <https://doi.org/10.37149/bpsosek.v24i2.22>