



ABSTRAK

Sektor pekerja informal merupakan bagian dominan dari struktur ketenagakerjaan di Indonesia dengan jumlah total lebih dari 59% dari total angkatan kerja, namun hingga saat ini masih menghadapi keterbatasan akses terhadap perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara program jaminan sosial memiliki peran strategis dalam memperluas cakupan perlindungan bagi pekerja informal, yang ditandai oleh karakteristik pendapatan tidak tetap, mobilitas kerja tinggi, serta rendahnya literasi terhadap jaminan sosial. Kondisi tersebut menuntut adanya strategi bisnis yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan agar layanan BPJS Ketenagakerjaan dapat menjangkau sektor informal secara lebih efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas strategi BPJS Ketenagakerjaan dalam sektor pekerja informal, serta merumuskan strategi bisnis yang tepat untuk meningkatkan keterjangkauan dan keberlanjutan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis eksternal yaitu analisis potensial konsumen, analisis lingkungan industri (*PESTEL & Five Forces Analysis*) dan analisis kompetitor. Sedangkan analisis internal menggunakan teknik analisis sumber internal dan analisis nilai rantai, kemudian yang diperkuat melalui penyusunan matriks IFAS, EFAS, dan SWOT Analisis. Data diperoleh melalui studi wawancara, dokumentasi, laporan institusional, serta literatur yang relevan dengan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki kekuatan utama berupa dukungan regulasi yang kuat, legitimasi kelembagaan, serta infrastruktur layanan dan sistem digital yang terus berkembang. Namun, kelemahan masih ditemukan pada aspek literasi pekerja informal, fleksibilitas skema iuran, serta keterbatasan pendekatan layanan yang sesuai dengan karakteristik sektor informal. Dari sisi eksternal, peluang terbuka melalui pertumbuhan jumlah pekerja informal, dukungan pemerintah terhadap perluasan jaminan sosial, dan perkembangan teknologi digital, sementara ancaman muncul dari ketidakstabilan pendapatan pekerja informal serta keberadaan alternatif perlindungan nonformal.

Berdasarkan hasil analisis strategis, penelitian ini merekomendasikan penerapan strategi diferensiasi terfokus (*focus differentiation*) sebagai strategi yang paling sesuai bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam sektor informal. Strategi ini menekankan pada pengembangan layanan yang lebih fleksibel, berbasis kebutuhan pekerja informal, serta penguatan kolaborasi dengan komunitas dan pemangku kepentingan terkait. Dengan penerapan strategi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan cakupan kepesertaan dan keberlanjutan program.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, pekerja informal, strategi bisnis, analisis internal, analisis eksternal, SWOT, diferensiasi terfokus.



ABSTRACT

The informal worker's sector constitutes a significant portion of the workforce in Indonesia with total more than 59% of total of workers, however, a large informal workers remains uncovered by social security program of BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan, as the administrator of social security programs, plays a strategic role in expanding social protection coverage for informal workers, the characteristic of informal workers such us unstable income, high mobility, and low social security awareness. These conditions necessitate the implementation of adaptive, inclusive and sustainable business strategies to ensure that BPJS Ketenagakerjaan services can effectively reach and serve the informal sector.

This study aim to analyze the business strategy of BPJS Ketenagakerjaan in reaching the informal sector by identifying internal and external factors that influence strategic effectiveness, also to identify appropriate strategic approaches to improve service accessibility and sustainability. The research applies a qualitative descriptive approach using external analysis such as consumer potential, industry environment analysis (PESTEL & Five forces) and competitor analysis. The internal analysis using internal resources and value chain analysis. And using strategic management tools such as Internal Factor Analysis Summary Matrix (IFAS), External Factor Analysis Summary (EFAS) and SWOT Analysis. Data were obtained through interview, documentation, document analysis and secondary data relevant to social security implementation in the informal sector.

The result show that BPJS Ketenagakerjaan has strong institutional support, legal legitimacy and expanding digital service as internal strengths. However, limitations in service flexibility, uneven socialization and low literacy among informal workers remain key internal weaknesses. Externally, opportunities arises from government support, digital transformation and the large potential market of informal worker, while threats include income instability, low trust in formal institutions and competition form alternative protection schemes.

Based on analysis, the study recommends a focused differentiation strategy that emphasizes flexible contribution schemes, simplified service processes, digital-based outreach and community partnerships. This strategy is considered the most suitable to address the specific needs of informal workers and to enhance the effectiveness and sustainability of BPJS Ketengakerjaan services in the informal sector.

Keywords: *BPJS Ketenagakerjan, informal workers, business strategy, internal anylisis, external analysis, SWOT Analysis, differentiation strategy*