



**UNIVERSITAS
PGRI ADI
BUANA
SURABAYA**

PROPOSAL

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP PENINGKATAN KEPESERTAAN SEGMENTASI
PENERIMA UPAH (PU) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
JUANDA**

**Rachmat Alamin
191600084**

Dosen Pembimbing :
Drs. Sugijanto, M.Ak.

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap
Peningkatan Kepesertaan segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Juanda**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

RACHMAT ALAMIN

NIM : 191600084

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda.

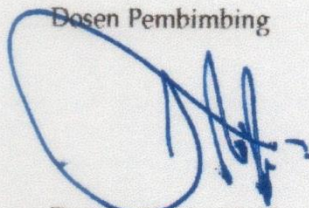
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Rachmat Alamin
b. NIM : 191600084
c. Program Studi : Akuntansi
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal: 15 juni 2023

Dosen Pembimbing



Drs. Sugjanto, M.Ak.

NIP/NPP : 0501487/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Rachmat Alamin

b. Nim : 191600084

c. Program Studi : Akuntansi

d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : rachmatalamin19@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Nurdiga, S.E., M.SA.
NIP. 1609816/DY



Surabaya, 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,



Drs. Sugijanto, M.Ak.
NIP. 0501487/DY

Menyetujui, Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NIP. 0709494/DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Nama : Rachmat Alamin

NIM : 191600084

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda.

Hari : Senin

Tanggal : 21 Agustus

Tahun : 2023

Penguji I



Drs. H. Subakir, M.M.

NPP: 8607129/DY

Penguji II



Aristha Purwanthari S, S.E., M.A.

NPP: 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda dibawah ini:

Nama : Rachmat Alamin

NIM : 191600084

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : **“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda”** yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksuaian dengan penelitian ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar – benarnya.

Surabaya, 21 Agustus 2023

Mahasiswa



TEL. 20
METERAI
TEMPEL
77AKX559860523

Rachmat Alamin

NIM: 191600084

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi 'alamin. Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda" dengan tepat waktu. Proposal ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi gelar sarjana di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi.

Penyusunan proposal ini tentu tidak lepas dari bantuan dan campur tangan berbagai pihak yang telah berkontribusi secara maksimal. Oleh karena itu saya dengan kerendahan hati dan segala ketulusan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM. Selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Nurdina, S.E., M.SA. selaku ketua program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Sugijanto, M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan proposal penelitian ini.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen serta para Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Teman - teman dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan support selama pembuatan proposal penelitian ini.

Surabaya. 24 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rachmat Alamin', with a large, sweeping flourish at the end.

Rachmat Alamin

Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Peningkatan Peserta Segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda

Nama : Rachmat Alamin
NIM : 191600084

Abstrak

Kebijakan dalam rangka mewujudkan program Jaminan Sosial Nasional bagi pekerja Indonesia, maka negara mengamanatkan kepada BPJS kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Sebagai Penyelenggara Badan Jaminan Sosial Nasional. Strategi CRM adalah suatu rangkaian aktifitas sistematis yang terkelola sebagai wujud menarik perhatian dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat (Kotler, 2003).

Penelitian ini akan mengamati produktifitas BPJS Ketenagakerjaan yang berada di Surabaya khususnya pada kantor cabang Juanda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh CRM (*Customer Relationship Management*) yang diterapkan terhadap Peningkatan Kepesertaan segmentasi Penerima Upah (PU) pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Juanda.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dan deskriptif digunakan dalam analisis. Menggunakan data kuesioner yang disebar di kantor BPJSTK cabang Juanda secara *offline* dan *online* melalui gform pada tahun 2022, Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik non-probability jenis purposive sampling, yang melibatkan 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa Regresi Sederhana dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Penelitian ini menunjukkan bahwa CRM berpengaruh terhadap Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Juanda.

Kata Kunci : Customer Relationship Management, BPJS Ketenagakerjaan dan Peningkatan Kepesertaan.

***The Influence Of Customer Relationship Management (CRM) on
Increasing Wage Receiver (Pu) Segmentation Participation in BPJS
Ketenagakerjaan Juanda Branch***

*Name : Rachmat Alamin
NIM : 191600084*

Abstract

The policy is in order to realize the National Social Security program for Indonesian workers, the state mandates BPJS for health and BPJS for Employment as the Organizers of the National Social Security Agency. CRM strategy is a series of systematic activities that are managed as a form of attracting attention and maintaining profitable customer loyalty in order to achieve healthy company growth (Kotler, 2003).

This research will observe the productivity of Employment BPJS in Surabaya, especially at the Juanda branch office. This study aims to determine the effect of CRM (Customer Relationship Management) applied to Increasing Participation in the Wage Recipient (PU) segmentation at the Juanda branch of Employment BPJS.

This study uses a quantitative and descriptive approach used in the analysis. Using questionnaire data distributed at the Juanda branch of the BPJSTK office offline and online via gform in 2022, the sampling technique used is a non-probability technique of purposive sampling type, involving 100 respondents. The analysis technique used is Simple Regression analysis technique and hypothesis testing. Based on the results of hypothesis testing, this study shows that CRM has an effect on increasing membership in BPJS Ketenagakerjaan at the Juanda branch office.

Keywords : Customer Relationship Management, Employment BPJS and Membership Increase.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
Abstrak.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian yang terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Asuransi.....	14
2.2.2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK).....	17
2.2.3. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	20
2.3. Kerangka Konseptual.....	26
2.4. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.	34
3.4.1 Variabel <i>Independent</i> (X)	34
3.4.2 Variabel <i>Dependen</i> (Y)	34
3.5.3 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Teknik Analisis data.....	37
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	37
3.5.3 Uji Instrumen Penelitian	37
3.5.4 Asumsi Klasik.....	38
3.5.5 Analisis Regresi Sederhana.....	39
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.5.7 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda	43
4.1.2 Penyajian data	44
4.2 Hasil Analisis Data.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif	47
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.4 Analisis Regresi Sederhana	54
4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.2.6 Uji t - Parsial.....	56
4.3 Pembahasan	57

BAB V PENUTUP	59
5.1. KESIMPULAN.....	59
5.2. SARAN	59
Daftar Pustaka	60
LAMPIRAN.....	63