

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.