

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Berdasarkan hasil dari pengujian data yang dilakukan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan, kenaikan iuran, dan *customer relationship management* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan (Dewi, 2022). *Customer relationship management* tidak berpengaruh atau tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen (Putu Nina Madiawati, 2020) tetapi, Berdasarkan informasi dari (WartaKotalive.com, 2019) Kegiatan CRM untuk memperkuat hubungan dengan para peserta yaitu perusahaan-perusahaan yang terdaftar program BPJS Ketenagakerjaan.

Solusi strategi CRM ini juga banyak dijalankan oleh perusahaan swasta lain seperti PT Millenium Pharmacon International Tbk. Hasil dari dampak penerapan tersebut terhadap loyalitas pelanggan terjadi kenaikan penjualan dan kepuasan pada pelayanan yang diberikan (Daniswara, 2020). Aktivitas CRM juga memperluas dalam pemasaran produk serta memperlancar penjualan, alasan lainnya ialah mempertahankan serta menambah pelanggan baru pada Toko Baju Azzahra (Irianto, 2021). Selain swasta, CRM juga diterapkan pada PT. Telkom yang menerapkan beberapa cara seperti *management visit*, pemberian *reward*, penggunaan database dengan aplikasi *Marketing Account Plan Summary* (MAPS), dan MyTEnS, serta *visiting customer*. (Annisa Aura Salsabilla, 2021). Banyak perusahaan yang sudah menerapkan strategi ini maka BPJS Ketenagakerjaan juga membuat strategi dengan sosialisasi yang bertujuan memberi informasi bahwa Kepesertaan BPJS ketenagakerjaan banyak manfaat bagi Pekerja Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 pasal 15 menjelaskan “Pemberi Kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan Pekerjaannya sebagai Peserta kepada BPJS sesuai dengan program Jaminan Sosial yang diikuti”. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai 4 program yakni Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) untuk menjamin Kesejahteraan Pekerja dalam Segmentasi Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU). Dengan ini BPJS memiliki Kantor Cabang yang tersebar diseluruh Indonesia dalam menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan jaminan sosial ke seluruh tenaga kerja di Indonesia.

Surabaya merupakan salah satu kota Industri skala besar di Indonesia. Banyaknya Perusahaan yang tertarik membangun bisnisnya karena dekat dengan pelabuhan dan bandara yang menguntungkan perusahaan terkait kebutuhan logistik. Secara otomatis banyak Tenaga kerja yang dipekerjakan di perusahaan tersebut, dan tidak menutup kemungkinan adanya resiko kecelakaan yang terjadi dalam bekerja walaupun perusahaan sudah menerapkan prosedur pekerja dengan benar. BPJS Ketenagakerjaan hadir untuk menjamin keselamatan para Pekerja saat melakukan pekerjaan jika terjadi resiko kecelakaan saat bekerja dan perusahaan wajib mendaftarkan pekerjaannya di kantor cabang terdekat.

Kantor Cabang sebagai pelayanan informasi berkaitan tentang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Informasi yang dibutuhkan secara detail yang akan menunjang pemahaman informasi dan manfaatnya dapat dilayani di kantor cabang terdekat. Banyak jenis pelayanan baik pelayanan dari kantor cabang maupun pelayanan melalui *Customer Relationship Management* (CRM) setiap Pembina yang bertugas. Hal ini dilakukan untuk terwujudkan hubungan baik ke perusahaan peserta dan sekaligus meningkatkan kepuasan pelayanan dalam peningkatan kepesertaan tenaga kerja yang terdaftar.

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 P. , 2003). Loyalitas tersebut merupakan modal awal dalam peningkatan

kepesertaan BPJS tenaga kerja dan terwujudnya hubungan perusahaan yang baik dalam menyampaikan informasi ter *update*.

Pelayanan strategi CRM yang dilakukan agar meningkatkan pemahaman informasi dan manfaat peserta dalam mengikuti Program BPJS Ketenagakerjaan (BPJSTK), sehingga dapat meningkatkan kesadaran peserta untuk mendaftarkan kepesertaannya. Menurut (Buttle, (2004)) Manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel. Nilai konsumen (peserta) harus dipelihara kepercayaan lewat pembinaan secara *continue* sehingga terdapat hubungan yang baik terhadap perusahaan terdaftar dengan BPJSTK.

Penelitian ini berfokus pada segmentasi Penerima Upah atau perusahaan yang belum maksimal mendaftarkan kepesertaannya yang merupakan peningkatan profitabilitas BPJSTK. Berdasarkan penjelasan antara *Customer Relationship Management* dengan Peningkatan Kepesertaan BPJSTK, maka peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh strategi CRM terhadap kepuasan peserta sehingga terjadi peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini dilakukan secara langsung terjun lapangan di Kantor Cabang Juanda pada tahun 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dimaksud yaitu :

Apakah ada pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Berpengaruh terhadap Peningkatan Kepesertaan segmentasi Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan cabang Juanda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini :

Mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Peningkatan Kepesertaan segmentasi Penerima Upah (PU) di BPJS Ketenagakerjaan cabang Juanda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mendapat informasi dalam penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan Kepesertaan BPJSTK segmentasi Penerima Upah (PU) dan Adapun manfaat lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan memberikan informasi bagi pemegang kebijakan dalam menjalankan strategi CRM untuk meningkatkan kepesertaan segmentasi Penerima Upah BPJSTK.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan bisa menerapkan teori - teori yang didapatkan untuk mengatasi permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini.

3. Bagi Universitas

- a. Sebagai tambahan ilmu dalam pengembangan ilmu pendidikan yang berkualitas dalam universitas
- b. Menambah literatur kepustakaan dalam pedoman skripsi mahasiswa dan sudah dipraktikkan dalam penelitian ini.

