

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is a public legal entity that provides social security for workers throughout Indonesia. With the aim of getting universal coverage, BPJS Ketenagakerjaan must continuously improve its services in order to provide great benefits for its participants. With a high participation target every year, BPJS Ketenagakerjaan continues to seek, manage and retain participants. One approach that has been carried out by BPJS Employment is through CRM.

The implementation of CRM is carried out by referring to the dimensions of CRM which consist of 4 implementation elements, namely, key customer focus, CRM organization, knowledge management and technology base CRM (Sin and Tse, 2005). This study focuses on efforts to implement the four dimensions of CRM in order to foster and maintain good relationships with participants.

This research was conducted by interviewing the application of the four elements of CRM through three main sources and one additional resource person, namely the Deputy Director for Corporate and Institutional Affairs, Deputy Director for the DKI Jakarta Region, Head of Branch Offices and Head of Membership Division who are directly involved and have an understanding of the implementation of CRM dimensions. Interviews were conducted using structured questions about CRM implementation through four CRM dimensions. The results of the interviews were analyzed descriptively to obtain actual information about the implementation of CRM in BPJS Ketenagakerjaan.

Based on the results of interviews with the three sources, it is known that on the key customer focus dimension in the application of CRM at BPJS Employment, it is known that it cannot make product changes because it depends on government regulations but BPJS Ketenagakerjaan always seeks to expand the benefits provided to increase participant satisfaction. This is based on the BPJS Employment focus which has changed from product centric to customer centric. In implementing the CRM organization, BPJS Employment already has human resources that specifically bridge communication with participants, for example the existence of AR and ARK. AR has the task of managing participants on a medium to high scale while ARK is in charge of managing participants on a small and micro scale. In implementing knowledge management, BPJS Ketenagakerjaan continues to strive for two-way communication through company visits, use of call centers, and social media. Then, in the application of technology-based CRM, it is known that most BPJS Employment employees belong to the millennial category so that the adoption of technology is easier to do. To develop its technology, BPJS Ketenagakerjaan has a corporate university with an enabler academy program related to IT development.

Keyword: customer relationship management, key customer focus, CRM organization, knowledge management, technology based CRM



ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja di seluruh Indonesia. Dengan tujuan untuk mendapatkan *universal coverage*, BPJS Ketenagakerjaan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya demi memberikan manfaat yang besar bagi pesertanya. Dengan target kepesertaan yang tinggi setiap tahunnya, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya dalam memperoleh, mengelola serta mempertahankan peserta. Salah satu pendekatan yang sudah dilakukan BPJS Ketenagakerjaan melalui CRM.

Penerapan CRM ini dilakukan dengan mengacu pada dimensi-dimensi CRM yang terdiri atas 4 elemen implementasi yaitu, *key customer focus*, *CRM organization*, *knowledge management* dan *technology base CRM* (Sin dan Tse, 2005). Penelitian ini memfokuskan pada upaya penerapan keempat dimensi CRM tersebut dalam rangka membina, mempertahankan hubungan yang baik dengan peserta.

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap penerapan keempat elemen CRM melalui tiga narasumber utama dan satu narasumber tambahan yaitu Deputy Direktur Bidang Korporasi dan Institusi, Deputy Direktur Wilayah DKI Jakarta, Kepala Kantor Cabang dan Kepala Bidang Kepesertaan yang terlibat langsung dan memiliki pemahaman tentang penerapan dimensi CRM. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terstruktur tentang penerapan CRM melalui empat dimensi CRM. Hasil wawancara dianalisa secara deskriptif untuk mendapatkan informasi sebenarnya tentang penerapan CRM di BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tiga narasumber tersebut, diketahui bahwa pada dimensi *key customer focus* dalam penerapan CRM di BPJS Ketenagakerjaan diketahui bahwa tidak dapat melakukan perubahan produk karena tergantung pada peraturan pemerintah namun BPJS Ketenagakerjaan selalu mengupayakan adanya perluasan manfaat yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Hal itu berlandaskan fokus BPJS Ketenagakerjaan yang sudah berubah dari *product centric* ke *customer centric*. Pada penerapan CRM organization, BPJS Ketenagakerjaan sudah memiliki SDM yang secara khusus menjembatani komunikasi dengan peserta misalnya keberadaan AR dan ARK. AR memiliki tugas untuk mengelola peserta pada skala menengah ke atas sedangkan ARK bertugas dalam pengelolaan peserta dalam skala kecil dan mikro. Pada penerapan *knowledge management*, BPJS Ketenagakerjaan terus mengupayakan adanya komunikasi dua arah melalui *company visit*, penggunaan *call center*, dan media sosial. Kemudian, pada penerapan *technology-based CRM*, diketahui bahwa sebagian besar karyawan BPJS Ketenagakerjaan termasuk pada kategori millennial sehingga adopsi terhadap teknologi lebih mudah dilakukan. Untuk melakukan pengembangan teknologi yang dimiliki, BPJS Ketenagakerjaan memiliki *corporate university* dengan program *enabler academy* terkait pengembangan IT.

Kata Kunci: *customer relationship management, key customer focus, CRM organization, knowledge management, technology based CRM*