

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL.....	VIII
ABSTRAK.....	IX
ABSTRACT.....	X
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang.....	11
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penulisan.....	13
1.4. Kerangka Penulisan	13
BAB II GAMBARAN UMUM	15
2.1. Profil dan Sejarah BPJS Ketenagakerjaan DIY	15
2.2. Visi dan Misi.....	18
2.3. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	18
2.4. Produk/Jasa	19
2.4.1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).....	19
2.4.2. Jaminan Hari Tua (JHT)	19
2.4.3. Jaminan Kematian (JKM)	20
2.4.4. Jaminan Pensiun (JP)	21
2.4.5. Jasa Konstruksi	22
2.4.6. Bukan Penerima Upah (BPU)	23
2.5. Struktur Organisasi	25
2.6. Tupoksi	25
2.6.1. Kepala Kantor Cabang Utama	25
2.6.2. Petugas Pemeriksa Cabang 1	26
2.6.3. Kepala Bidang Keuangan.....	26
2.6.4. Kepala Bidang Pelayanan	26
2.6.5. Penata Madya Teknologi Informasi	27
2.6.6. Kepala Bidang Umum dan SDM	27
2.6.7. Kepala Bidang Pemasaran Peserta Bukan Penerima Upah.....	27
2.6.8. Kepala Bidang Pemasaran Peserta Penerima Upah	28
2.7. Landasan Teori.....	28
2.7.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	28
2.7.2. Tingkatan Customer Relationship Management (CRM)	29

2.7.3.	Proses Customer Relationship Managemen (CRM)	30
2.7.4.	Konsumen	31
2.8.	Metodologi Penulisan	32
2.8.1.	Jenis Penelitian.....	32
2.8.2.	Strategi Penelitian	34
2.8.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
2.8.4.	Alat Ukur Penelitian.....	35
2.8.5.	Teknik Analisis Data.....	38
BAB III	PEMBAHASAN.....	40
3.1.	Proses <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> pada BPJS Ketenagakerjaan DIY	40
3.1.1.	Mengumpulkan Data Konsumen	40
3.1.2.	Analisis Data Konsumen dan Identifikasi Konsumen Sasaran	41
3.1.3.	Pengembangan Program <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	42
3.1.4.	Implementasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	43
3.2.	Tingkatan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> pada BPJS Ketenagakerjaan DIY.....	43
3.2.1.	CRM Strategis.....	44
3.2.2.	CRM Oprasional	47
3.2.3.	CRM Analitis	52
3.3.	Dampak Penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> pada BPJS Ketenagakerjaan DIY.....	52
3.4.	Hambatan	54
3.5.	Ukuran Keberhasilan Penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> 55	
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	60
4.1.	Kesimpulan	60
4.2.	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	18
Gambar 2 Cara Daftar dan Bayar BPU.....	24
Gambar 3 Struktur Organisasi	25
Gambar 4 Proses Customer Relationship Management.....	30
Gambar 5 Proses CRM	40
Gambar 6 Tingkatan Customer Relationship Management	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkat Resiko Lingkungan Kerja.....	19
Tabel 2 Iuran Jasa Konstruksi.....	23
Tabel 3 Iuran BPU	24
Tabel 4 Alat Ukur Penelitian	35