

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semua perusahaan pastinya memiliki visi dan misi, serta tujuan untuk bertahan dan berkembang. Hal ini bisa didapatkan melalui usaha mempertahankan dan meningkatkan penggunaan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Usaha yang umumnya dijalankan dalam meningkatkan penjualan, yaitu dengan mencari dan membina pelanggan. Usaha-usaha tersebut tidak terlepas dari peranan fungsi bagian pemasaran di perusahaan dalam upaya melihat peluang pasar. Menurut Kotler dan Keller (2016) Pemasaran merupakan suatu metode penataan berkomunikasi yang terstruktur dengan tujuannya guna membagikan informasi manfaat mengenai suatu produk yang erat hubungannya dengan memenuhi kebutuhan serta kemauan konsumen.

Salah satu instansi yang menerapkan konsep dari pemasaran yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang biasa disebut dengan BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah suatu badan hukum publik yang memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden dengan mewakili tugasnya dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia.

Badan usaha termasuk ke dalam unsur terpenting dari eksternal yang seharusnya dirangkul dalam hubungan baik untuk meningkatkan keefektifan dan mempertahankan keberlangsungan dalam pelaksanaan regulasi Program JKN. Salah satu faktor

kesuksesan dan lancarnya penyelenggaraan program JKN bergantung pada kepatuhan badan usaha dalam mengikuti program JKN sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu BPJS Kesehatan berperan pada saat melakukan sosialisasi, edukasi hingga pengawasan terhadap badan usaha agar mengikuti segala bentuk aturan tentang program JKN. Hal ini juga dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru untuk menjaga kepatuhan badan usaha yang berada di wilayah kerja BPJS Kesehatan khususnya di Kota Pekanbaru. Dalam pelaksanaannya tentu memiliki target yang telah ditentukan oleh Pemerintah yang diturunkan hingga Kabupaten/Kota. Salah satu bentuk target yang diberikan adalah rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) badan usaha.

Kendala yang dihadapi dalam mencapai rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) badan usaha adalah tidak tercapainya jumlah rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) badan usaha yang ditargetkan oleh pemerintah kepada BPJS Kesehatan, terlebih lagi wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Target ini selalu meningkat setiap tahunnya, dan berbanding terbalik dengan jumlah para Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha atau karyawan-karyawan dari perusahaan yang setiap tahunnya mengalami pengurangan karyawan. Kendala lain yang didapatkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru adalah masih adanya perusahaan yang tidak mendaftarkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karyawan dan keluarganya ke BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Peserta Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) merupakan semua karyawan yang bekerja kepada pemberi kerja atau badan usaha dengan menerima gaji atau upah pada suatu badan usaha dimana ia bekerja. Terdapat tiga pembagian dari PPU BU yang

terdiri atas:

1. Pegawai dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan seluruh pegawai yang bekerja di badan usaha yang seluruh maupun sebagian dari modalnya dimiliki oleh suatu negara melalui suatu penyertaan dengan dilakukan secara langsung dan berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
2. Pegawai dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan seluruh pegawai yang bekerja di badan usaha yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) di daerah tersebut.
3. Pegawai dari badan usaha swasta (BU Swasta) adalah seluruh pegawai badan usaha yang dimiliki oleh swasta dengan permodalannya serta pengelolaan sepenuhnya dikelola oleh pihak swasta dan berbadan hukum.

Dari kendala yang telah dipaparkan di atas maka dibutuhkan suatu strategi pemasaran yang efektif untuk mencapai keberhasilan dalam merekrut PPU badan usaha. Maka dari itu, BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru mulai menggunakan sebuah strategi pemasaran yaitu menggunakan *telemarketing* dalam melakukan perekrutan PPU badan usaha. *Telemarketing* merupakan pemakaian telepon yang digunakan untuk menjual suatu produk secara langsung kepada konsumen serta pelanggan bisnis secara efisien tanpa harus bertemu secara langsung dengan pelanggan tersebut (Kotler dan Armstrong, 2012:502).

Telemarketing ini dilakukan sebagai bentuk upaya dalam menghadapi perusahaan yang masih belum mendaftarkan kepesertaan dari karyawannya. Sering kali dalam memberikan data terkait karyawan dari perusahaan atau badan usaha

tersebut, para PIC (*Person In Charge*) tidak memberikan data yang sebenarnya. Dalam hal ini, seringkali para PIC tidak melaporkan ketika ada pengurangan atau penambahan dari data karyawannya. Di sisi lain, jika karyawan dari suatu badan usaha tidak didaftarkan kepesertaan BPJS Kesehatan, maka karyawan tersebut akan sangat dirugikan karena tidak mendapatkan jaminan kesehatannya.

Dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Peningkatan Pencapaian Rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui Penerapan Metode *Telemarketing* di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dirumuskan masalah bagaimana upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan tugas akhir di atas, maka diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, tugas akhir yang ditulis oleh penulis diharapkan dapat

memberikan manfaat dalam mengetahui upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru.

2. Manfaat praktis

Secara praktis tugas akhir ini dapat memberikan informasi kepada pembaca maupun peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, bahwasanya BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru telah menggunakan strategi pemasaran *telemarketing* dalam melakukan perekrutan peserta penerima upah badan usaha untuk mencapai target yang telah diberikan kepada BPJS kesehatan cabang Pekanbaru.

1.5. Metode Magang

Untuk memenuhi mata kuliah wajib penulis, maka penulis melakukan magang yang sesuai dengan judul tugas akhir penulis yaitu upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru. Pelaksanaan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja. Dalam magang ini, pemagang menggunakan metode wawancara kepada staff bagian bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta (P4) dan metode observasi, yakni dengan mengamati, merekam, mencatat, dan mengumpulkan data secara langsung di lapangan mengenai upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru untuk mendapatkan data-data yang penulis butuhkan, yaitu berupa data primer.

1.6. Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu hanya berfokus mengenai upaya peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing* di BPJS kesehatan cabang Pekanbaru.

1.7. Tempat dan Waktu magang

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas yang akan dibahas yaitu di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru JL. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No.6F-10J (Samping Plaza Batam Jaya Elektronik) sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan/magang selama 40 hari kerja (04 Januari 2021 s/d 26 Februari 2021).

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dari tugas akhir ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori pendukung penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat oleh perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, visi dan misi perusahaan, serta logo

perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil studi lapangan selama di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang menyangkut peningkatan pencapaian rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU) Badan Usaha melalui penerapan metode *telemarketing*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dan pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

