

# “ MAINTAIN CUSTOMERS”

*“The retelling of customer experiences as stories is the genesis of word-of-mouth.”*



Pembicara : Sapta Putra Yadi.

*“Customer service is Not a department, it’s everyone’s job”*



Selamat pagi!!!! hari ini pertama kalinya CoP diluncurkan sekaligus dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan. Kerennya CoP ini dilakukan di ruang Rapha 1 (satu), Hotel JS Luwansa (mewah sekali). Menyenangkan sekali berada pada CoP ini, semangat seluruh anggota mengalir dan menyatu selama CoP berjalan. Pembicara pada hari ini adalah Bapak Sapta Putra Yadi, dari Knoco Indonesia. Para anggota menyetujui topik CoP pagi ini mengenai ‘Maintain Customer’.





“ Peserta akan sangat kecewa apabila ada RO yang tidak melayani”

Diskusi dimulai dengan pengarahannya topik pembicaraan agar yang lebih fokus membahas jenis *customer* berdasarkan klasifikasi dan skala *customer* di BPJS TK.

Berdasarkan pernyataan dari Pak Indra, Pak Eben dan Pak Yudi, diketahui bahwa *Customer* BPJS TK terdiri dari kategori Pekerja dan Pengusaha.

Pekerja diklasifikasikan menjadi penerima upah (70%) dan bukan penerima upah (BPU) (90%), sedangkan untuk Pengusaha diklasifikasikan menjadi Bronze, (50%); Silver (20%); Gold (10%); dan Platinum (20%).

Seluruh peserta CoP sepatutnya

untuk membahas tentang *Maintaining Customer* dari Perusahaan yang memiliki klasifikasi Platinum.

Dijelaskan oleh Pak Yudi bahwa klasifikasi Perusahaan Platinum bukan berdasarkan besarnya/ukuran perusahaan, tetapi berdasarkan jumlah iuran yang ketentuan besarnya berbeda sesuai wilayahnya.

**Pak Sapta menanyakan bagaimana cara BPJS TK memelihara *customer* selama ini?**

Pak Indra menjawab salah satunya adalah dengan memelihara hubungan dengan

*customer* atau CRM (*customer relation management*) yang pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cara yang berbeda-beda pada tiap Wilayah/Cabang. Ada yang melalui surat, telepon bahkan bila perlu Kabid dan Kacab ada yang turun langsung menemui perusahaan. Hal ini dapat dilakukan tergantung tingkatan klasifikasi perusahaannya.

Semakin tinggi maka dapat dilakukan pertemuan khusus, namun untuk perusahaan dengan klasifikasi rendah, bisa dengan hanya menggunakan surat dan telepon, sambung Pak Yudi.

**“Manual book & e-book merupakan salah satu solusi untuk mengatasi hal-hal kecil yang ingin ditanyakan peserta,”**

**Apa yang menjadi hambatan dalam proses *maintain customer*?**

Pak Eben menjawab, bahwa sering terjadi hambatan dalam kegiatan *customer relation* yang disebabkan oleh perbedaan atau kurangnya *awareness* antara para AO dan RO untuk *me-maintain customer*. Pernah ada *complain* dari perusahaan karena RO banyak yang terlambat/tidak

menjawab telepon.

Hal tersebut sering terjadi hampir diseluruh Cabang, banyak RO yang kurang menghargai *customer* dengan tidak melakukan komunikasi yang baik, sambung Pak Yudi.

Ada juga RO yang tidak mau melayani, jika *customer* tersebut bukan tanggung jawabnya.





*“Memberi kesempatan & kepercayaan kepada junior untuk memegang peserta platinum”*

Jika dibiarkan, hal ini akan menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap BPJS TK terutama di bidang pelayanan kepesertaan.

Masalah yang terjadi dalam kegiatan *maintain customer* masih banyak yang diakibatkan oleh masalah personal, yang berpotensi menjadi masalah perusahaan, simpul Pak Sapta.

**Apa solusi/*best practice* untuk mengatasi masalah-masalah tersebut?**

Perlu ada fungsi *Coaching* dan *Conseling* dari pimpinan kepada AO dan RO yang dilakukan secara berkala. Untuk memberi motivasi untuk meningkatkan kesadaran bahwa AO dan RO merupakan *image* BPJS TK dimata *customer*. Jika perlu, diberikan *reward* bagi yang mau berubah, dan *punishment* bagi yang belum berubah, kata Pak Indra.

Seharusnya AO dan RO pimpinan dapat menjadikan *service blueprint* sebagai standar untuk memberi *coaching* kepada bawahan, sambut Bu Veira.

Ibu Ireine menambahkan, saat ini sedang disusun manual *book* dan *e-book* (semacam FAQ) agar semua orang dapat menjawab

pertanyaan peserta, agar semua orang dapat menjawab pertanyaan peserta yang kecil-kecil tanpa harus menunggu RO/AO.

Terkadang penerapan manual *book* dan *e-book* hanya dapat diterapkan tergantung kondisi wilayahnya, terkait akses internet dll. Kata Pak Hanapi. Oleh karena itu perlu ada motivasi lain agar AO dan RO agar mau memantain peserta misal seperti beasiswa, *reward*, dll, sambung Pak Maulana.

**Masalah apa lagi yang timbul terkait *maintaining customer*?**

Terkadang ada *customer* yang pindah ke Cabang lain karena tidak nyaman dengan RO di suatu Cabang.

Apakah tidak ada sistem untuk menghambat hal tersebut tidak terjadi? tanya Pak Sapta.

Belum ada KPI untuk mengontrol RO yang kehilangan peserta, seperti yang terjadi di perbankan, kata Pak Brian.

Memang belum ada KPI untuk melihat penambahan dan pengurangan peserta, namun sudah ada KPI untuk melihat pertumbuhan kepesertaan, sambung Ibu Deasy.



*“Fungsi *coaching* & *conseling* digunakan untuk mengatasi masalah *People* dalam pelayanan”*

**Solusi :**

- Peran Kacab dan Kabid Pemasaran perlu ditingkatkan dalam *Coaching* dan *conseling*;
- *E-book* dan *manual book* perlu dibuat sesuai kebutuhan;
- *WIIFM* harus ditanamkan kepada *AO* dan *RO*;
- *RO* harus menguasai *job desk* nya;
- Sistem pemasaran harus dipahami antar Wilayah dan Cabang;

**Best Practice**

- Pembicara menguasai materi;
- Peserta terlibat aktif;
- Suasana informal terbangun;
- Materi menarik dan sesuai dengan kebutuhan
- Tidak saling memojokan.

**Lesson Learned**

- Pembacaan *ground rules* belum ada;
- Masih ada peserta yang tidak fokus.



*See you in the next CoP and don't forget to learn till you drunk! cheers...*

Design and Written by:  
Risza & Johan