

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis efektivitas dari penerapan *personal selling* dalam upaya akuisisi peserta baru pada sektor informal di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. *Personal selling* adalah salah satu proses pemasaran melalui interaksi langsung antara tenaga penjual dengan calon peserta, dengan tujuan membangun hubungan dan meyakinkan mereka untuk bergabung sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Pada hasil penelitian mengidentifikasi terkait keefektivitasan *personal selling* dalam meningkatkan jumlah peserta sektor BPU melalui pendekatan yang personal dan komunikatif. Tenaga penjual yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mendalam tentang produk, serta mampu membangun hubungan baik dengan calon peserta, berperan signifikan dalam keberhasilan akuisisi. Selain itu, adaptasi strategi *personal selling* dengan kondisi dan kebutuhan spesifik calon peserta juga menjadi faktor kunci dalam pencapaian target akuisisi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *personal selling* adalah strategi yang relevan dan efektif dalam menarik peserta di sektor BPU pada BPJS Ketenagakerjaan, dan merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi tenaga penjual untuk mengoptimalkan hasil yang dicapai.

Kata Kunci: *Personal Selling*, Komunikasi, Akuisisi Peserta, Bukan Penerima Upah, BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of analysing the effectiveness of the application of personal selling in the effort to acquire new participants in the informal sector at the BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa Branch Office. Personal selling is one of the marketing processes through direct interaction between salespeople and prospective participants, with the aim of building relationships and convincing them to join as BPJS Ketenagakerjaan participants. This research uses a qualitative approach involving interviews, observations and documentation studies. The research identified the effectiveness of personal selling in increasing the number of BPU sector participants through a personal and communicative approach. Salespeople who have good communication skills, in-depth knowledge of the product, and are able to build good relationships with prospective participants, play a significant role in successful acquisition. In addition, the adaptation of personal selling strategies to the specific conditions and needs of prospective participants is also a key factor in achieving acquisition targets. This study concludes that personal selling is a relevant and effective strategy in attracting participants in the BPU sector at BPJS Ketenagakerjaan, and recommends increased training for salespeople to optimise the results achieved.

Keyword: Personal Selling, Communication, Participant Acquisition, Non-wage Earners, BPJS Ketenagakerjaan