

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada zaman sekarang ini perusahaan dituntut untuk terus berkembang agar dapat menghadapi persaingan yang ada. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan peserta merupakan satu hal yang sangat penting dalam persaingan karena jika kebutuhan tersebut terpenuhi maka peserta akan mendapatkan kepuasan yang membuat peserta beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya dan juga nilai perusahaan tersebut di masyarakat meningkat. Tetapi apabila terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap peserta buruk, maka peserta beranggapan perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan dan juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta nilai perusahaan di masyarakat.

Kepuasan peserta adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Peserta baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa peserta akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

Peserta menghendaki pelayanan yang diterima cepat dan baik, hal ini merupakan nilai dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan. Peserta sebagai penerima jasa berhak ikut menentukan kualitas pelayanan yang diterima walaupun pelayanan jasa tidak berwujud tetapi bisa dirasakan manfaatnya oleh peserta secara langsung.

Beberapa tahun terakhir jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan mengalami peningkatan dari tahun ketahun, berikut adalah jumlah peserta JHT di BPJS Ketenagakerjaan:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pembayaran JHT BPJS
Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang 2019 – 2022

Tahun	TotalKasus	Keterangan
2019	816	1 Januari 2019–31 Desember 2019
2020	835	1 Januari 2020–31 Desember 2020
2021	909	1 Januari 2021–31 Desember 2021
2022	496	1 Januari 2022– 20 Mei 2022

Sumber:BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang,2022

Table 1.1 tersebut merupakan rekap peserta pertahun yang berhasil melakukan klaim JHT mulai dari tahun 2019 – 2022 akan tetapi di tahun 2022 rekap tersebut hanya sampai 20 Mei 2022 sebab pada bulan- bulan selanjutnya belum dilakukan pendataan atau rekap, dikarenakan peneliti meminta data ini pada tanggal 22 Mei 2022.

Pada table tersebut terlihat bahwa setiap tahunnya peserta yang berhasil melakukan klaim JHT mengalami peningkatan dan terlihat pada tahun 2021 peserta yang berhasil klaim mencapai 909 peserta dan pada Desember 2021 sistem onsite baru diterapkan di BPJS untuk menghindari kontak fisik secara langsung dikarenakan pada tahun 2021 terjadinya peluasan penyebaran covid-19 keseluruh dunia termasuk Indonesia dikarenakan hal ini BPJS Ketenagakerjaan mengambil langkah untuk menghindari kontak fisik secara langsung dengan cara membuat sistem pendaftaran baru. Pada sistem ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menetapkan bahwa CS (Customer Service) hanya melayani peserta sebanyak 50 orang per-hari yang dapat diikuti oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan Klaim JHT.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah peserta BPJS dari tahun ketahun diatas adalah pemberian kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan peserta BPJS sehingga akan menumbuhkan loyalitas untuk terus menggunakan pelayanan jasa tersebut secara terus-menerus. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang

diberikan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, yaitu berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM JHT TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dihadapi adalah:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim JHT terhadap Kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim JHT terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada Iaporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai Kualitas pelayanan Klaim JHT terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, supaya pembahasan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terkait (dependen). Menurut sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel bebas atau independen (X) meliputi lima variabel yaitu *Physical Evidence* (X₁), *Reability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empati* (X₅). Sedangkan variabel terkait atau dependen (Y) yaitu kepuasan peserta.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan yang akan dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan klaim JHT terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari Iaporan akhir ini adalah:

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang untuk mengetahui kualitas pelayanan Klaim JHT terhadap kepuasan peserta.

b. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis ialah untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan Klaim JHT yang baik dan benar terhadap kepuasan peserta yang di terapkan oleh pihak perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup kegiatan penelitian Iaporan akhir dilakukan oleh penulis pada semua peserta yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang untuk melakukan transaksi yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.131, 20 Ilir D.I, Ilir Rimur I, Kota Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan Iaporan akhir ini, penulis akan menggunakan dan mencari beberapa jenis dan sumber data yang akan diolah dan dianalisis untuk melengkapi laporan akhir ini.

a. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016: 109), “Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya”.

Data primer dalam penelitian ini adalah membagikan kuesioner, melakukan observasi dan wawancara dengan bertanya secara langsung atau tatap muka dengan narasumber yang berada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

b. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016: 109), “Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang berupa data pemeliharaan kantor, sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi, dan job deskripsi. Selain itu, penulis juga mengumpulkan informasi dari buku, jurnal, dan hasil dari penelitian terdahulu.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset yang penulis lakukan yaitu dengan cara melakukan penelitian langsung dan pendekatan pada objek yang akan diteliti dan penulis menggunakan metode yaitu:

1. Angket (*Kuesioner*)

Menurut sugiyono (2018: 142), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Dalam penelitian ini penulis membagikan kuesioner berupa pernyataan atau pertanyaan untuk diisi para peserta yang berada di BPJS Ketenagakerjaan untuk mengetahui lebih detail atas hasil yang ingin dicapai.

2. Observasi (*Pengamatan*)

Menurut Yusi dan Idris (2016: 112) “Observasi (Pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (Informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dan responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan peneliti”.

Adapun Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengamati, menyaksikan, dan memperhatikan secara langsung kegiatan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Dengan adanya observasi, informasi yang diperoleh akan lebih spesifik karena dapat melihat secara langsung hal-hal yang tidak sesuai atau sebaliknya.

3. Wawancara (*interview*)

Menurut Prastowo (2016: 212), “Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara, dimana penulis mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Wawancara dilaksanakan penulis untuk mendapatkan informasi secara akurat, jujur, komprehensif, dan mendalam tentang informasi yang dibutuhkan untuk menghindari kesalahan informasi yang didapat. Sumber data pada wawancara ini adalah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis juga mengumpulkan data dengan cara mempelajari data atau informasi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, ensiklopedia, tesis, internet dan hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel yang telah ditentukan oleh peneliti pada Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

6.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini populasi yang akan di ambil dari semua peserta BPJS yang datang untuk melakukan transaksi berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti di BPJS peserta yang datang perhari sebanyak 138 orang dikalikan 5 hari jam kerja jadi 690 orang dalam seminggu yang datang.

6.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasinya besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk menentukan jumlah sampel (ukuran sampel) penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai penentuan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Saraf Kesalahan (error)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{690}{1 + 690 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{690}{7,9}$$
$$n = 87,3 \text{ (87 Responden)}$$

1.5.5 Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode analisis data Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016: 28), “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk atau data kualitatif yang diangkakan / Scoring. Data didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuisisioner berdasarkan pada Skala Likert”.

Tabel 1.2

Pengukuran dengan menggunakan skala likert

No	Keterangan	Skor
----	------------	------

1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Yusi (2016: 83)

Data yang diperoleh melalui kuisioner akan diolah menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. (Yusi dan Idris, 2016: 68). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

b. Uji Reliabilitas

Suatu pengukur dikatakan reliabel apabila pengukuran tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. (Yusi dan Idris, 2016: 90). Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu tetapi tidak merupakan syarat kecukupan bagi validitas. Reliabilitas berkaitan dengan estimasi suatu pengukur bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil.

c. Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji secara Simultan)

Hipotesis yang dibuat dalam uji F ini adalah:

Ho: Tidak adanya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₁: Adanya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

2. Uji t (Uji secara Parsial)

Hipotesis pada uji t adalah:

H₀₁: Tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik (X₁) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₁: Memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik (X₁) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₀₂: Tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Keandalan (X₂) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₂: Memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Keandalan (X₂) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₀₃: Tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Daya Tanggap (X₃) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₃: Memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Daya Tanggap (X₃) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₀₄: Tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Jaminan (X₄) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₄: Memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Jaminan (X₄) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₀₅: Tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Empati (X₅) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

H₅: Memiliki pengaruh secara parsial antara variabel Empati (X₅) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

d. Regresi Linier Berganda

Data primer yang penulis dapatkan akan diolah dan dianalisis menggunakan rumus statistic regresi linier berganda. Rumus regresi linier berganda menurut (Yusi dan Idris, 2016: 139):

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Peserta

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = Koefisien regresi untuk setiap dimensi

X₁ = Bukti Fisik (Physical Evidence)

X₂ = Keandalan (Reliability)

X₃ = Daya Tanggap (Responsiveness)

X₄ = Jaminan (Assurance)

X₅ = Empati (Empati)

1.5.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel

tersebut, Sugiono (2014). Berikut ini adalah tabel definisi operasional kualitas pelayanan meliputi:

Tabel 1.3
Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

A. Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Apakah karyawan BPJS selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan?					
2.	Apakah fasilitas dan pelayanan karyawan BPJS yang diberikan sudah baik?					
3.	Apakah karyawan BPJS sangatlah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan?					
4.	Apakah Protokol Kesehatan yang diterapkan di BPJS membuat anda merasa aman dan nyaman?					

B. Keandalan

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan?					
2.	Apakah karyawan peduli dan ramah terhadap pengunjung?					
3.	Apakah respon karyawan cepat?					
4.	Apakah karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung?					
5.	Apakah karyawan melakukan pendataan secara tepat?					

C. Daya Tanggap

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5

1.	Apakah penyampaian informasi diberikan dengan jelas?					
2.	Apakah pelayanan administrasi cepat dan tepat?					
3.	Apakah karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan?					
4.	Apakah respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain?					

D. Jaminan

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai harapan?					
2.	Apakah penanganan keluhan diberikan dengan baik?					
3.	Apakah penyedia jasa memberikan dukungan dan kerjasama terhadap pengguna jasa?					

E. Empati

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Apakah karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna jasa?					
2.	Apakah staf/pegawai secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen?					
3.	Apakah penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa?					
4.	Apakah penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah?					
5.	Apakah penyedia jasa memiliki toleransi dalam pengguna jasa?					

F. Kepuasan Peserta

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		1	2	3	4	5
1.	Apakah BPJS mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditentukan?					

2.	Apakah BPJS mampu meminimalisasi kesalahan dalam menyelesaikan tugas?					
3.	Apakah karyawan BPJS selalu datang tepat waktu untuk melayani peserta?					
4.	Apakah karyawan BPJS mampu bekerjasama dengan rekan kerja sehingga antrian tetap berjalan lancar?					
5.	Apakah BPJS mampu menyesuaikan diri terhadap peserta yang mempunyai kebudayaan atau bahasa yang berbeda?					

Sumber: Soegiarto (2016)