

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Kualitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan jasa mana yang akan dipilih. Kualitas hasil produk berupa jasa sangat tergantung pada tenaga kerja manusia atau sumber daya manusia yang berkompeten, terlatih, dan memiliki perilaku yang baik untuk menghasilkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Salah satunya yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam hal produk/jasa maupun pelayanan kepada konsumen.

Sebagai pengguna jasa konsumen juga dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya bila jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa kurang/tidak puas. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kesan negatif terhadap perusahaan bahkan dapat menceritakan kepada orang lain mengenai ketidakpuasannya.

Tingkat kepuasan konsumen berbeda-beda, oleh karena itu salah satu tugas perusahaan adalah meningkatkan kepuasan pelayanan yang diterima konsumen dengan cara menjaga hubungan baik dengan konsumen dan menerima semua kritik atau keluhan mengenai produk atau pelayanan yang diberikan. Perusahaan juga diharapkan mampu melakukan perbaikan pelayanan yang sistematis yang dapat menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen.

Sebagaimana yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Dengan pelayanan yang baik masyarakat merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya terutama sebagai pengguna jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik milik pemerintah dengan status badan hukum yang memberikan pelayanan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya bernama PT JAMSOSTEK namun pada tanggal 1 Januari 2014 bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang menyangkut masalah keuangan, kematian, kesehatan dan kecelakaan kerja bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai cita-cita untuk menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertatakelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggungjawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh masyarakat.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yaitu Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JKM), Program Jaminan Pensiun.

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan bagian pelayanan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tugasnya memberikan pelayanan yang

dibutuhkan oleh setiap peserta agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan. Pelaksanaan pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan dilakukan oleh karyawan yang berjumlah 12 orang dibagian pelayanan, dimana peserta yang datang rata-rata 100-200 per hari sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melayani masyarakat, apalagi jika terjadi kekeliruan dalam identitas maupun persyaratan.

Tabel 1.1
Karyawan Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

Klasifikasi Bagian	Jumlah Karyawan
CSO (<i>Customer Service</i>)	5 Orang
Verificator JKK, JHT, JKM	5 Orang
Manajer Kasus	1 Orang
Kepala Bidang	1 Orang

(Sumber: BPJS Ketenagakerjaan, 2017)

Berdasarkan observasi lapangan di BPJS Ketenagakerjaan, terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti tempat parkir dengan luas $\pm 18 \times 3 \text{ m}^2$, $5 \times 3 \text{ m}^2$, $16 \times 3 \text{ m}^2$ yang menyebabkan pengguna jalan harus bergantian apabila kendaraan akan masuk maupun keluar area parkir, dan ruang tunggu yang belum mencukupi dengan luas $\pm 20 \times 15 \text{ m}^2$ dengan jumlah tempat duduk sebanyak 48 buah sehingga sebagian peserta harus menunggu di luar ruangan apabila tidak mencukupi. Hal ini tentunya menjadi penilaian tersendiri bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam Laporan Akhir (LA) mengenai kualitas pelayanan jasa di BPJS Ketenagakerjaan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang?
- b. Dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah yang ada, maka peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu kualitas pelayanan jasa bagi kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang yang melingkupi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa bagi kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang
- b. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling dominan bagi kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan bidang Manajemen Pemasaran khususnya mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi saran ataupun kritik yang membangun bagi perusahaan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan yang baik terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penulisan laporan ini dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 131 Palembang dan yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan khususnya pelayanan yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2016:109), Jenis data menurut sumbernya ada 2 (dua) yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer dalam penyusunan laporan ini merupakan hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan pembagian tugas.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Suatu metode untuk mendapatkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lokasi BPJS Ketenagakerjaan. Cara pengumpulan data dengan riset lapangan adalah dengan menggunakan kuesioner.

a. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data melalui angket berupa daftar pertanyaan yang ditujukan langsung kepada sejumlah responden terpilih yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam studi pustaka ini akan diambil data dan informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori melalui buku-buku, media internet dan referensi-referensi lainnya yang berhubungan dengan penulisan laporan ini.

1.5.4 Metode Analisa Data

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, digunakan metode analisis data secara kualitatif dan kuantitatif.

a. Metode Kualitatif

Menurut Arikunto (2013:262), “data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka, tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih merupakan fakta-fakta verbal, atau masih dalam bentuk keterangan-keterangan saja”. Dimana dalam penelitian ini data yang akan diukur yaitu data kualitatif yang diperoleh melalui menganalisa data berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner.

b. Metode Kuantitatif

Menurut Arikunto (2013:262), “metode kuantitatif yaitu pengolahan data-data yang tidak berbentuk angka tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi dalam bentuk keterangan saja”. Peneliti memperoleh data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka dengan menggunakan rumus untuk menghitung. Dalam penulisan ini data kuantitatif dapat diperoleh dari hasil kuesioner berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden dan hasil tabel berupa data angka.

Pengukuran hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Yusi dan Idris (2016:80), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social. Dengan menggunakan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dapat diukur. Adapun skala Likert yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pengukuran Skala Likert

Pernyataan	Jawaban Kualitas	Jawaba Kepuasan	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	SP	5
Setuju	S	P	4
Netral	N	CP	3
Tidak Setuju	TS	TP	2
Sangat Tidak Setuju	STS	STP	1

(Sumber: Yusi, 2016:9)

Melalui skala nilai yang diperoleh dari kuesioner, perhitungan hasil kuesioner akan menggunakan metode perhitungan (IS) Indeks Skor, menurut Riduwan (2011:40) rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan persentase yang diperoleh dapat dilihat, seperti:

Keterangan: Kriteria Interpretasi Skor

Tabel 1.3
Kriteria Interpretasi Skor

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1.	0%-20%	Sangat Tidak Puas
2.	21%-40%	Tidak Puas
3.	41%-60%	Cukup
4.	61%-80%	Puas
5.	81%-100%	Sangat Puas

1.5.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sujarweni (2014:65), yang dimaksud dengan “populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik atau kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penulisan laporan akhir ini populasi yang dimaksud adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Palembang sebanyak 449.961 orang. Sumber populasi didapat dari hasil rekapitulasi tenaga kerja yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang mulai dari Januari 2014 - April 2017.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2014:65), “sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Palembang.

Menurut Pasolong (2012:107), pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu teknik sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau merujuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi, sehingga penarikan sampel dalam penelitian ini memilih responden dan peserta yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan Palembang untuk memberikan informasi. Dalam menghitung sampel dari suatu populasi penulis menggunakan rumus Slovin, adapun rumus tersebut sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang bisa ditolerir atau diinginkan (10%)

$$n = \frac{449.961}{1+449.961 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{449.961}{1+449.961(0,01)}$$

$$n = \frac{449.961}{4500.61}$$

$$n = 99,9(100 \text{ responden})$$