

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pembahasan

Perkembangan ekonomi pada era globalisasi mendorong standar kualitas produk dan jasa, sehingga kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan yang terjadi di antara sekian banyak perusahaan. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diperhatikan dan diprioritaskan adalah kepuasan, supaya pelanggan dapat bertahan, dapat bersaing dengan pesaing yang lain dan dapat menguasai pangsa pasar.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin, serta memberikan kinerja maksimal mungkin sehingga konsumen akan merasa puas dan perusahaan akan tetap bertahan. Pada era globalisasi, perusahaan yang bergerak di bidang jasa bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, demikian juga dengan layanan publik yang melaksanakan program-program pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus memiliki keunggulan tersendiri terutama dalam memuaskan pelanggan. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Badan Penjamin Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda adalah perusahaan non profit yang bergerak dalam bidang pelayanan publik tepatnya dalam jaminan sosial untuk tenaga kerja yang dirancang pemerintah untuk melindungi para pekerja penerima upah maupun non penerima upah di dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam kegiatannya BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemudaberorientasi pada pemberian manfaat terbaik melalui jaminan sosial serta keselamatan dalam pekerjaan. Program-program yang yang dirancancang oleh BPJS Ketenagakerjaan seperti tunjangan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP), jaminan kecelakaan kerja (JKK) dan jaminan kematian (JK) yang bertujuan untuk melindungi dan mensejahterakan para pekerja baik selama mereka masih bekerja ataupun setelah mereka tidak bekerja. Dalam prakteknya BPJS Ketenagakerjaan lebih menekankan pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada para peserta mengingat BPJS Ketenagakerjaan adalah perusahaan layanan publik yang beroperasi di seluruh Indonesia untuk melayani seluruh lapisan masyarakat. Aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan perusahaan, Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang optimal, karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat. Manfaat yang di peroleh antara lain terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan loyalitas. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009 :177) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum yaitu, Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Apabila kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Perlu dipahami bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Zeithaml, dan Berry (2010 : 28) mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Dari latar belakang yang dikemukakan maka penulis mencoba untuk membandingkan hal tersebut. Dalam hal ini kepentingan dan harapan, dengan kata lain apakah ekspektasi dari peserta BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan realita yang mereka dapatkan di lapangan. Maka untuk penelitian ini penulis

mengambil judul “**ANALISIS PERBANDINGAN KEPENTINGAN DAN KINERJA(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)TERHADAP PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN SEMARANG PEMUDA**”

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari kesalahan dan mempermudah dalam penafsiran laporan Tugas Akhir ini maka akan dikemukakan batasan ruang lingkup penelitian, sebagai berikut:

1. Tempat pelaksanaan penelitian adalah kantor BPJS Cabang Semarang Pemuda.
2. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian selama 3 bulan bersamaan dengan penulis saat melakukan kuliah kerja praktik mulai dari tanggal 19 Desember 2016 sampai dengan 19 Maret 2017.
3. Penelitian dilakukan pada saat jam kerja kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang pemuda yaitu mulai pukul 07.30 s/d 17.00
4. Penelitian yang dilakukan terbatas pada bidang pelayanan peserta yang ada di kantor BPJS Cabang Semarang Pemuda

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana penilaian peserta terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda
2. Untuk mengetahui bagaimana bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan terhadap peserta
3. Untuk mengukur seberapa puas peserta terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda lewat metode Importance Performance Analisis

4. Untuk melihat faktor – faktor apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan, dipertimbangkan bahkan dikurangi demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien di kantor BPJS Cabang Semarang Pemuda

1.3.2 Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan laporan tugas akhir ini yaitu

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan peserta pengguna BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda dan Sebagai wahana penerapan ilmu tentang kepuasan konsumen yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar tercapainya sebuah kepuasan dan membantu manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Bagi Pihak Lain

Memberikan tambahan referensi bacaan dan pembandingan dengan pokok permasalahan yang sama dan sebagai masukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

1.4 Cara Pengumpulan Data

1.4.1 Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh penulis Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang berisi 20 pertanyaan di dalam setiap kuesioner serta dengan wawancara langsung pada bagian pelayanan dan pemasaran.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan dari penulis yaitu dalam penelitian ini data yang dipakai seperti standar pelayanan, diskripsi masing-masing jabatan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang pemuda yang di berikan oleh bidang pelayanan dan bidang-bidang lain di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda, yang bisa dijadikan bacaan dan referensi acuan lain. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan kinerja dan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan peserta yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda.

3. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah peserta yang ada di lingkungan kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda.

4. Studi pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara melihat data atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini seperti buku dan juga web.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti (Istijanto, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh *customer*/PesertaBPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda. Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi.(Istijanto, 2009). Sampel yang akan diambil sejumlah 100 orang karena jumlah populasi yang sangat besar dan keterbatasan waktu maupun tenaga yang terdapat dalam populasi tersebut.

6. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang dilakukan oleh penulis adalah dengan *convenience sampling* dimana sample diambil berdasarkan kemudahannya ditemui atau ketersediaan anggota populasi tertentu saja. Responden dipilih karena keberadaan mereka pada waktu dan tempat dimana riset sedang dilakukan (Kountur, Ronny, 2008). Sampel yang diambil adalah 100 responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang sedang menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan lebih lanjut ditempat penelitian. Populasi yang dipilih adalah para peserta BPJS Ketenagakerjaan Semarang Pemuda. Adapun jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang dari keseluruhan populasi yang diteliti. Dimana rata-rata masyarakat yang berkunjung di BPJS Ketenagakerjaan Semarang pemuda setiap harinya adalah 100-200 pengunjung.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode 5 skala, tingkat (*likert*) yang terdiri dari :

- a. Untuk kepentingan peserta
 1. Jawaban sangat penting di beri bobot 5
 2. Jawaban penting diberi bobot 4
 3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
 4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
 5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1
- b. untuk penilaian kinerja perusahaan
 1. Jawaban sangat puas diberi bobot 5

2. Jawaban puas diberi bobot 4
3. Jawaban cukup puas diberi bobot 3
4. Jawaban kurang puas diberi bobot 2
5. Jawaban tidak puas diberi bobot 1

sedangkan untuk Jumlah sampel akan dihitung dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis diskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martila dan John C. James pada tahun 1997. Yaitu suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa /konsumen. (Suhendra A, Hadi P, 2016) Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian yaitu antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh perusahaan. Tingkat kesesuaian yang dihasilkan merupakan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan olehhuruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaansedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$Tki : \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

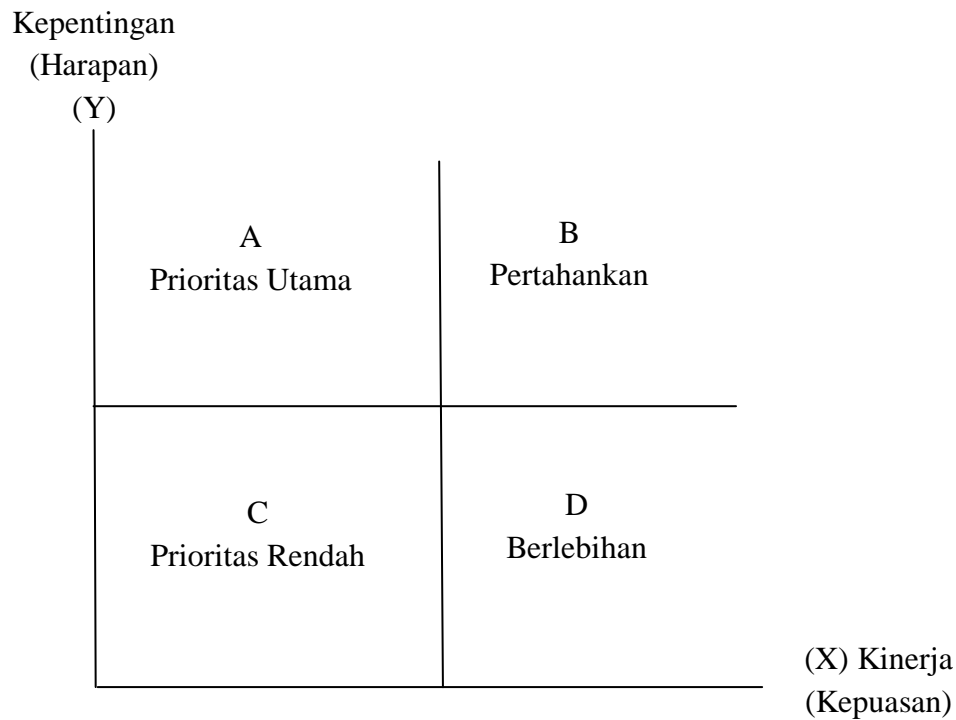
Keterangan :

Tki : tingkat kesesuaian responden

Xi : skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkatpelaksanaan/kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkatkepentingan.



Gambar 2.1 : Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius Keterangan :

- A = menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B = menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Pelanggan merasa sangat puas.
- C = menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaanya oleh

perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan kegunaan penulisan, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data dan sistematika penulisan sehingga pembaca diharapkan dapat mengetahui garis besar masalah yang dikemukakan dalam penulisan dan pembahasan tugas akhir ini.

Bab II Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, yang terdiri dari sejarah perkembangan BPJS Ketenagakerjaan dan sejarah umum BPJS Ketenagakerjaan, visi, visi dan filosofi, tugas dan fungsi BPJS Ketenagakerjaan serta diskripsi pekerjaan masing-masing bidang pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Pemuda.

Bab III Pembahasan

Pada bab ini akan menguraikan tentang tinjauan teori yang berisi tentang pengertian pelayanan, pengertian organisasi publik, pengertian pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, pengertian manajemen pelayanan publik, pengertian pelanggan, pengertian pelayanan prima, pengertian kepuasan pelanggan, sedangkan hasil penelitian akan menguraikan tentang perbandingan antarkepuasan dari kinerja pelayanan pelanggan dari segi pelayanan petugas, sarana dan prasarana serta informasi pendukung jika dilihat dari sisi kepentingannya.

Bab IV Penutup

Pada bab ini akan menguraikan kesimpulan dari apa yang telah di bahas di bab sebelumnya.