

**BAB IV**

**PEMBAHASAN**

**PERSEPSI PESERTA BPJS MENGENAI KUALITAS PELAYANAN ONLINE**  
**BPJS KETENAGAKERJAAN DI KOTA SEMARANG**

Pada Bab IV ini menyajikan tentang pembahasan hasil keseluruhan dalam temuan penelitian dari "Persepsi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang" yang kemudian hasil temuan dari penelitian dikaitkan dengan konsep teori oleh para ahli.

**4.1 Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan**

Dalam melaksanakan tugasnya, BPJS Ketenagakerjaan harus mampu menyediakan apa yang menjadi keperluan pesertanya. Salah satunya dengan adanya pelayanan online yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Guna layanan ini adalah untuk mendukung dan mempermudah peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengakses informasi atau melakukan kegiatan lainnya seperti contohnya mengklaim dana. Dengan kata lain pelayanan online ini dapat dikatakan sebagai pelayanan alternatif yang disediakan instansi untuk peserta. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah layanan ini sudah berfungsi dengan baik dan sudah sejauh mana peserta BPJS Ketenagakerjaan paham dan menggunakan layanan online ini.

Menurut Rumanti (2005:113) persepsi merupakan kenyataan bagi seseorang, bagaimana seseorang memandang pesan atau simbol yang disampaikan. Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden umumnya mempunyai interpretasi masing-masing terhadap pelayanan online yang diberikan. Hal ini penting karena interpretasi memegang peranan yang besar didalam proses komunikasi, untuk mengetahui apakah komunikasi tersebut mencapai tujuan. Penilaian yang dilakukan merupakan pendapat

dari masing-masing peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menjadi responden terhadap layanan online yang diberikan.

Beberapa ukuran atau indikator dalam mengukur persepsi peserta dapat melalui beberapa penilaian. Dikaitkan dengan teori menurut (Rakhmat:2007) yang telah dijelaskan pada Bab I persepsi yang merupakan proses pemberian arti yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman mereka terhadap suatu obyek seseorang dapat diukur dengan 4 indikator:

1. Attention (Perhatian)
2. Interest (Ketertarikan)
3. Motivation (Motivasi)
4. Ekspetation (Harapan)

Menurut teori diatas, yang bersangkutan dalam penelitian ini adalah Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan langsung layanan online yang disediakan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pendapat tentang informasi dan kualitas yang didapatkan, dengan indikator seperti:

1. Perhatian

Perhatian adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indra kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indra yang lain (Rakhmat 2007:52).

Perhatian yang ditunjukkan dalam pertanyaan ini adalah fokus pada apa yang terlihat oleh alat indra mata peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang mengenai pelayanan online yang diberikan oleh instansi. Memfokuskan pada satu hal adalah cara terbaik untuk mengetahui sejauh mana pelayanan itu berguna bagi peserta. Indra mata adalah indra yang paling berperan penting untuk mengakses atau menggunakan pelayanan yang bersifat online.

Berdasarkan hasil penelitian dengan persentase 80%, Peserta menilai Layanan Online BPJS Ketenagakerjaan sudah Informatif. Kelengkapan layanan online yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan sudah mencakup kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara menyeluruh. Informatif yang dimaksud adalah setiap bagian pada layanan online melalui website maupun aplikasi sudah ditampilkan dengan jelas baik untuk memberikan informasi ataupun menerangkan sesuatu, agar tidak menutup kemungkinan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sudah lanjut usia tetap dapat menggunakan layanan online tersebut tanpa mengalami kesusahan. Informatif selanjutnya yang dimaksud adalah layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan melalui website atau aplikasi sudah mencakup beberapa kegiatan peserta, seperti melakukan pendaftaran online lewat website, mengklaim dana, melakukan pelaporan terhadap kecelakaan kerja yang akan diproses lebih cepat dibanding dengan cara manual. Ada juga pengaduan yang berfungsi untuk melaporkan kecurangan yang terjadi, layanan online juga menyediakan berita-berita terbaru yang berhubungan dengan BPJS Ketenagakerjaan, ada juga *co-marketing* atau instansi yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan, biasanya bekerja sama dalam bentuk potongan harga (*discount*), ada juga pemberitahuan (notifikasi) yang bertujuan untuk memberitahu laporan saldo per tahunnya atau pun laporan saldo saat setelah membayar, ada juga kontak yang dapat dihubungi dan ada juga daftar rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS dan yang terakhir adalah *profile* atau akun peserta, yang bertujuan untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan mengakses informasi pribadinya.

## 2. Ketertarikan

Ketertarikan adalah hal-hal yang lebih diperhatikan. Sehingga akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan (Rakhmat 2007).

Rasa tertarik adalah hal pertama yang membuat seseorang akan bertahan lama untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, oleh karena itu setiap instansi berusaha selalu memberikan layanan yang terbaik agar membuat peserta tertarik dan bertahan dan ada kemungkinan untuk menggunakan kembali layanan/jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan persentase 70%, Peserta menilai Layanan Online BPJS Ketenagakerjaan akan digunakan kembali karena memiliki tampilan yang menarik. Hal ini ditunjukkan dengan tampilan layanan online BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan gambar manusia dalam bentuk animasi untuk menarik perhatian agar layanan online yang diberikan lewat website maupun aplikasi tidak monoton dan membosankan, simbol tiap layanan yang diberikan juga berbeda seperti pengaduan menggunakan simbol megafon (alat penguat suara yang dapat digenggam), contoh lain seperti kecelakaan kerja menggunakan simbol animasi orang yang terlihat terpeleset dengan tulisan Laporan dibawahnya. Pemilihan warna yang ditawarkan dalam layanan online juga menarik dan sesuai dengan ciri khas BPJS. Secara psikologis diuraikan oleh J. Linschoten dan Drs. Mansyur (2005), warna-warna itu bukanlah suatu gejala yang hanya dapat diamati saja, warna dapat mempengaruhi kelakuan dan memegang peranan penting dalam penilaian estetis dan turut menentukan suka tidaknya kita akan bermacam-macam benda. Pemilihan warna nya adalah Hijau, Biru Muda dan Putih. Hijau sendiri memiliki arti tenang damai yang terkesan menawarkan kesegaran dan bersifat alami, Biru Muda memiliki arti menyampaikan perasaan kekuatan, kehandalan dan ketenangan seperti air yang melambangkan keseriusan dan kepercayaan, sedangkan warna Putih menyiratkan sesuatu yang bersifat putih dan bersih yang berarti tegas dan kontras terhadap lawan warnanya yaitu hitam. Pemilihan warna selain dapat dilihat dengan mata, ternyata warna bisa menyampaikan pesan untuk mempengaruhi perilaku seseorang,

mempengaruhi penilaian estetis dan turut menentukan suka tidaknya seseorang pada sesuatu.

### 3. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses konstruktif sangat banyak melibatkan unsur-unsur motivasi. (Rakhmat 2007:90). Selain ketertarikan menjadi alasan peserta BPJS Ketenagakerjaan menggunakan kembali layanan online, motivasi menjadi alasan selanjutnya. Motivasi dapat disebut juga sebagai alasan seseorang melakukan sesuatu, atau adanya tindakan karena ada dorongan. Alasan atau dorongan tersebut bisa berasal dari dalam diri sendiri atau lingkungan sekitar yang mempengaruhi.

Dari hasil penelitian, sebesar 64% setuju menggunakan layanan online BPJS Ketenagakerjaan karena mudah diakses dan dapat menghemat waktu. Adanya alasan mudah diakses dan dapat menghemat waktu menjadi motivasi atau dorongan bagi responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk menggunakan kembali layanan online melalui website ataupun aplikasi. Mudah diakses yang dimaksud adalah untuk aplikasi dapat di download melalui playstore untuk pengguna android atau App Store untuk pengguna IOS, untuk mengakses aplikasi inipun peserta BPJS Ketenagakerjaan hanya membutuhkan nomor peserta dan yang mengikuti program JHT (Jaminan Hari Tua). Aplikasi ini dapat diakses dengan bantuan Jaringan data atau internet. Sedangkan website disediakan untuk mengantisipasi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang belum mempunyai *Smart Phone* mereka dapat mengakses layanan melalui website. Cara mengakses nya juga cukup mudah, tinggal membuka website BPJS Ketenagakerjaan memasukkan nomor peserta dan layanan online lewat website dapat digunakan. Selama ini informasi yang diterima peserta lewat pesan (Short Message Service ) terbatas dalam satu pesan saja dengan adanya batasan jumlah huruf dan biaya per pesan, sedangkan dengan adanya layanan online ini, peserta BPJS Ketenagakerjaan

tidak akan dibatasi untuk menerima pesan dan dapat diakses kapan saja selama memiliki jaringan data atau internet. Selain itu, menghemat waktu juga menjadi alasan atau dorongan peserta BPJS Ketenagakerjaan menggunakan layanan online. Contohnya adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan pendaftaran untuk antrian online sesuai dengan waktu senggang yang peserta miliki tanpa harus antri manual di kantor BPJS Ketenagakerjaan, waktu yang harus ditempuh untuk menuju kantor BPJS Ketenagakerjaan dapat digunakan untuk melakukan aktivitas lainnya. Selain itu juga, peserta yang mengantri lewat antrian online mendapatkan jalur khusus atau dengan kata lain diutamakan terlebih dahulu dibandingkan dengan mereka yang mengantri secara manual. Antrian online ini juga mengurangi resiko ketidakpuasan peserta karena data yang dibawa kurang lengkap, karena jika menggunakan antrian online, kemungkinan kesalahan data hanya sedikit karena akan diinformasikan saat itu juga. Contoh kemudahan lainnya adalah, lewat layanan online, PLKK (Pusat Layanan Kecelakaan Kerja) dapat diakses kapan saja saat mengalami kecelakaan karena pekerjaan. Biasanya layanan kecelakaan kerja akan memakan waktu beberapa hari untuk diproses setelah adanya laporan sedangkan melalui layanan online BPJS Ketenagakerjaan, laporan akan diproses saat itu juga dan dapat dibawa ke rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan tanpa menunggu waktu lama, hal ini merupakan salah satu kelebihan yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta yaitu dengan mempermudah proses pelaporan.

#### 4. Harapan

Ekspektasi adalah harapan besar yang dibebankan pada sesuatu yang dianggap akan mampu membawa dampak yang baik atau lebih baik. Ekspektasi peranan mengacu pada kewajiban, tugas dan hal yang berkaitan dengan posisi tertentu dalam kelompok (Rakhmat 2007:122). Harapan juga merupakan keinginan supaya menjadi kenyataan, biasanya harapan bertujuan

untuk mengubah menjadi baik atau dengan kata lain ada perubahan kearah positif untuk kedepannya.

Hasil dari penelitian sebesar 61% sangat setuju bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan memiliki harapan agar layanan online yang diberikan mempermudah kegiatan peserta kedepannya. Hal ini menunjukkan bahwa, peserta BPJS Ketenagakerjaan menginginkan layanan online kedepannya makin lebih baik lewat website maupun aplikasi untuk mempermudah kegiatan peserta. Secara tidak langsung ada beberapa peserta yang mungkin merasa layanan online yang diberikan belum maksimal atau belum cukup membantu peserta BPJS Ketenagakerjaan.

#### **4.2 Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan instansi yang bergerak dalam penyelenggaraan jaminan sosial kesehatan untuk tenaga kerja. Hal ini yang menuntut BPJS Ketenagakerjaan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta. Pelayanan yang baik akan dikatakan berkualitas jika mampu membuat masyarakat merasa puas dan tertarik. Menurut Goetsch dan Davis (2003:17) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jika pelayanan yang diberikan sudah berkualitas biasanya akan mendorong peserta untuk menggunakan kembali layanan tersebut dan mencoba mempengaruhi orang-orang disekitarnya untuk menggunakannya juga. Dalam Kualitas Pelayanan Online sendiri ada 3 indikator yang dapat menjadi tolak ukur menurut Marsha Collier dalam Jurnal *The Ultimate Online Customer Service*:

1. Word-of-mouth (rekomendasi dari mulut ke mulut)
2. Leave a commentary (meninggalkan ulasan)
3. Post a rating (memposting peringkat)

Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi adalah hal yang diperlukan oleh BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang untuk mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan. Menurut Lovelock (1991:7) *Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Yang artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dengan kata lain pelayanan yang dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang memberikan rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan biasanya secara tidak langsung akan menjadi alasan untuk layanan tersebut kembali digunakan. Dapat diartikan juga sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Indikator pengukur kualitas pelayanan adalah:

1. Rekomendasi dari Mulut ke Mulut

Diambil dari Jurnal *The Ultimate Online Customer Service* yang ditulis oleh Marsha Collier (2011:109-111) "*Business always knew that marketing could bring great results, and **word-of-mouth** recommendations were considered golden*" yang artinya bisnis selalu tahu bahwa pemasaran dapat memberikan hasil yang memuaskan dan merekomendasikan dari mulut ke mulut dianggap emas. Yang berarti ketika sesuatu sudah dibicarakan dari mulut ke mulut berarti itu adalah sesuatu yang penting. Apalagi jika merekomendasikan sesuatu secara lisan, kemungkinan lebih besar akan mudah diingat oleh lawan bicara, ini yang dikatakan emas, karena *power* atau kekuatan dari sebuah lisan sangatlah besar. Secara tidak langsung, kegiatan ini akan membuat semakin banyak orang yang mengetahui tentang layanan

online tersebut. BPJS Ketenagakerjaan juga menggunakan hal ini untuk memperkenalkan pelayanannya kepada orang banyak.

Dari hasil penelitian mengatakan bahwa 64% peserta yang menjadi responden pernah merekomendasikan layanan online BPJS Ketenagakerjaan kepada orang lain. Mereka merekomendasikan layanan online BPJS Ketenagakerjaan karena merasa pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur bahwa layanan online yang diberikan berkualitas. Ketika seseorang merekomendasikan layanan online ini kepada orang lain, secara tidak langsung orang tersebut memberitahukan kelebihan dan keuntungan yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan lewat layanan online, tidak menutup kemungkinan masyarakat yang belum menggunakan layanan online tersebut akan menggunakannya dan akan kemabli merekomendasikan layanan online BPJS Ketenagakerjaan kepada orang lain.

## 2. Meninggalkan Ulasan

*“When someone chooses to review your business listing, he or she can leave a commentary-style review in the form of criticism or even praise for the service or product”*, diambil dari Jurnal *The Ultimate Online Customer Service* yang ditulis oleh Marsha Collier (2011:109-111) yang artinya ketika seseorang memilih untuk mengomentari bisnis anda, dia dapat meninggalkan ulasan atau komentar dalam bentuk kritik atau pujian untuk layanan atau produk anda.

Komentar yang diberikan peserta menunjukkan apa yang menjadi keluhan, kritik atau saran terhadap pelayanan yang diberikan. Peserta dapat memberi ulasan terhadap layanan online BPJS Ketenagakerjaan melalui website atau aplikasi. Untuk aplikasi peserta dapat memberikan ulasan di kolom komentar yang terdapat pada *Play Store* atau *App Store*. Komentar yang diberikan biasanya yang berhubungan dengan aplikasi tersebut. Komentar tersebut dapat dilihat oleh orang banyak dan dapat kembali

dikomentari. Untuk website, peserta tetap dapat memberikan ulasan terhadap kualitas pelayanan online yang diberikan tetapi bedanya, komentar yang diberikan tidak untuk konsumsi publik, dengan kata lain komentar dikirimkan langsung ke internal perusahaan. Jadi ada dua pilihan untuk memberikan ulasan terhadap pelayanan yang ada yaitu memberi ulasan dan dapat dilihat oleh orang banyak atau memberi ulasan langsung dan bersifat rahasia kepada instansi.

Hasil penelitian sebesar 57% setuju bahwa mereka pernah memberikan komentar positif terhadap layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan sudah dianggap baik dengan banyaknya peserta yang berkomentar baik terhadap layanan online yang diberikan. Jika komentar baik tersebut dapat dilihat oleh orang banyak, secara tidak langsung mempengaruhi orang lain untuk menggunakan layanan tersebut. Biasanya seseorang akan jauh lebih percaya untuk menggunakan sesuatu yang baru jika banyak orang memiliki pengalaman yang baik terhadap layanan tersebut, dengan kata lain pelayanan yang diberikan sudah berkualitas. Jika komentar yang diberikan ditujukan langsung kepada instansi, biasanya komentar tersebut akan dijadikan bahan evaluasi untuk tetap mempertahankan kualitas layanan online yang sudah ada dan meningkatkan lagi layanan yang sudah ada agar semakin baik dan lebih berkualitas.

### 3. Memposting Peringkat

Diambil dari Jurnal *The Ultimate Online Customer Service* yang ditulis oleh Marsha Collier (2011:109-111) “*and post a rating of one to five stars. The rating appears at the top of the page and reflects an average of the rating you’ve received from each person’s review*” yang berarti memposting peringkat dengan nilai satu sampai lima, peringkat akan muncul dibagian atas halaman dan mencerminkan peringkat yang rata-rata anda terima dari ulasan masing-masing orang.

Mengetahui tingkat kepuasan peserta dapat juga dilihat melalui peringkat yang diberikan terhadap kualitas layanan online. Jika nilai yang diberikan semakin besar yaitu lima, maka tingkat kepuasan pada layanan online yang diberikan sudah baik, tetapi jika peringkat yang diberikan semakin rendah, maka perlu ada evaluasi terhadap layanan online yang diberikan. Khusus untuk aplikasi, peringkat sangat mempengaruhi letak aplikasi tersebut, apakah akan direkomendasikan kepada banyak orang atau tidak, karena aplikasi yang memiliki rating tinggi, akan berada di tingkat paling atas atau dengan kata lain direkomendasikan.

Hasil penelitian sebesar 70% setuju bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan pernah memberikan peringkat yang baik (semakin besar) mengenai layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan kata lain, kualitas layanan online BPJS Ketenagakerjaan sudah memuaskan karena dengan memberikan peringkat yang baik, akan semakin banyak orang yang direkomendasikan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Biasanya untuk aplikasi, peserta BPJS yang memberikan peringkat akan disertai komentar yang mendukung alasan memberi peringkat tersebut. Hal ini juga dapat menjadi bahan evaluasi seberapa berkualitasnya pelayanan yang diberikan kepada peserta.

