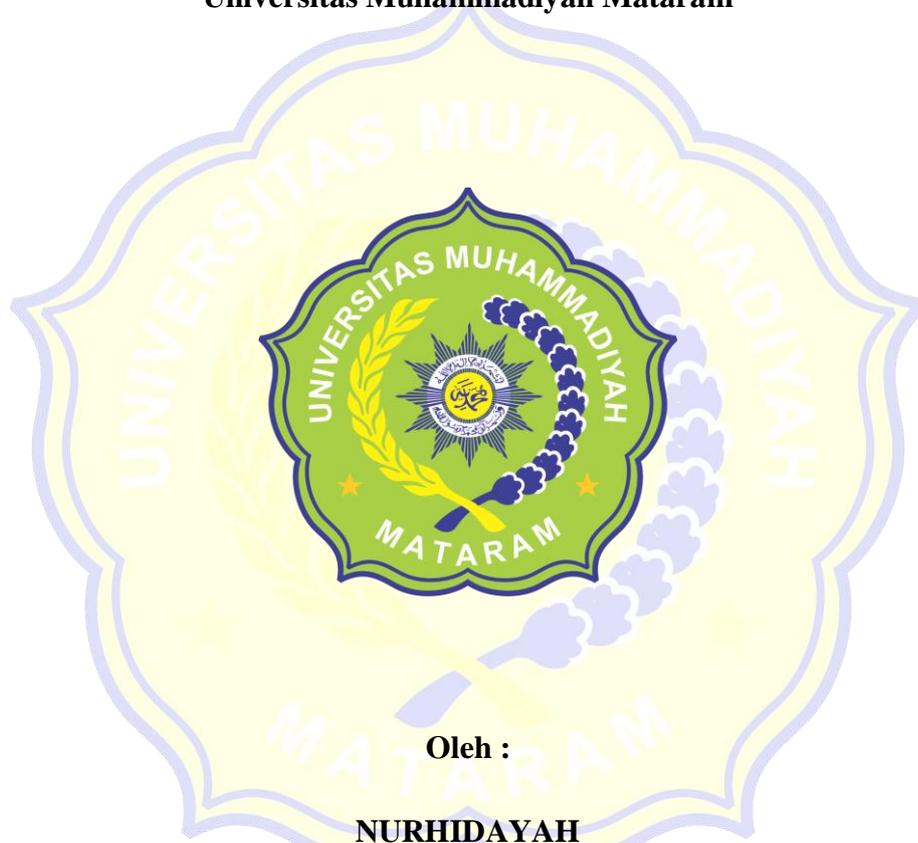


**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN (BPJS) CABANG MATARAM**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1 (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**



Oleh :

**NURHIDAYAH**  
**NIM. 2019B1C104**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI PERBANKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN (BPJS) CABANG MATARAM**

Oleh :

**NURHIDAYAH**  
**NIM. 2019B1C104**

Untuk memenuhi ujian skripsi  
Pada Tanggal, 22 Juni 2023

**Menyetujui,  
Pembimbing**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**  
**NIDN. 0815118302**

**Dosen Pembimbing II**



**Sudarta, S.Sos., M.M**  
**NIDN. 0802084008**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis**



**Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M**  
**NIDN. 082808484**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN (BPJS) CABANG MATARAM**

Oleh :

**NURHIDAYAH**  
**NIM. 2019B1C104**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 22 Juni 2023  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

**Tim Penguji:**

**Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**  
**NIDN. 0815118302**

()  
.....  
**Ketua**

**Sudarta, S.Sos., M.M**  
**NIDN. 0802084008**

()  
.....  
**Anggota 1**

**Ramayanto, S.Sos., M.M**  
**NIDN. 0809096702**

()  
.....  
**Anggota 2**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

()  
.....  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN 0806066801**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah maupun perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta dapat diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 2 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Nurhidayah

NIM. 2019B1C104



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhidayah.....  
NIM : 20191310104.....  
Tempat/Tgl Lahir : Sape, 24 Oktober 2000.....  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis.....  
Fakultas : FISIPOL.....  
No. Hp : 085 238 668 979.....  
Email : nurhidayah2410@gmail.com.....

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada  
Badan Penyelenggara Jaminan sosial Ketenagakerjaan (BPJS)  
cabang Mataram.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 10 Juli 2023  
Penulis



Nurhidayah.....  
NIM. 20191310104

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A. wdy  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhidayah  
 NIM : 2019310104  
 Tempat/Tgl Lahir : Sape, 24 Oktober 2000  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
 Fakultas : F.I.S.I.POL  
 No. Hp/Email : nurhidayah2410@gmail.com  
 Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis  .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama **tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta** atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS)  
Cabang Mataram

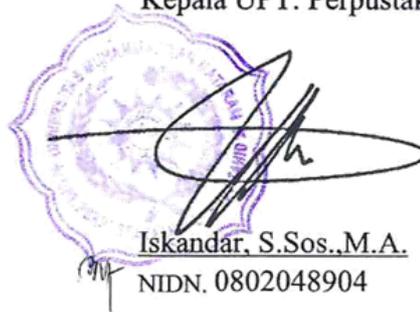
Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 10 Juli.....2023  
Penulis



Nurhidayah  
NIM. 2019310104

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A. *wly*  
NIDN. 0802048904

## **MOTO**

Yakinlah kepada Allah, bermimpilah yang besar, kerja keraslah,  
maka kesuksesan akan datang kepadamu

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Penulis Dedikasikan Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda  
Dan Ibunda, Ketulusannya Dari Hati Atas Doa Yang Tak Pernah Putus, Semangat  
Yang Tak Ternilai, Serta Untuk Orang – Orang Terdekatku.



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya lah maka penyusun dapat menyusun Demi terselesaikannya karya tulis ini, peneliti berterima kasih atas kepercayaan dan dukungannya kepada:

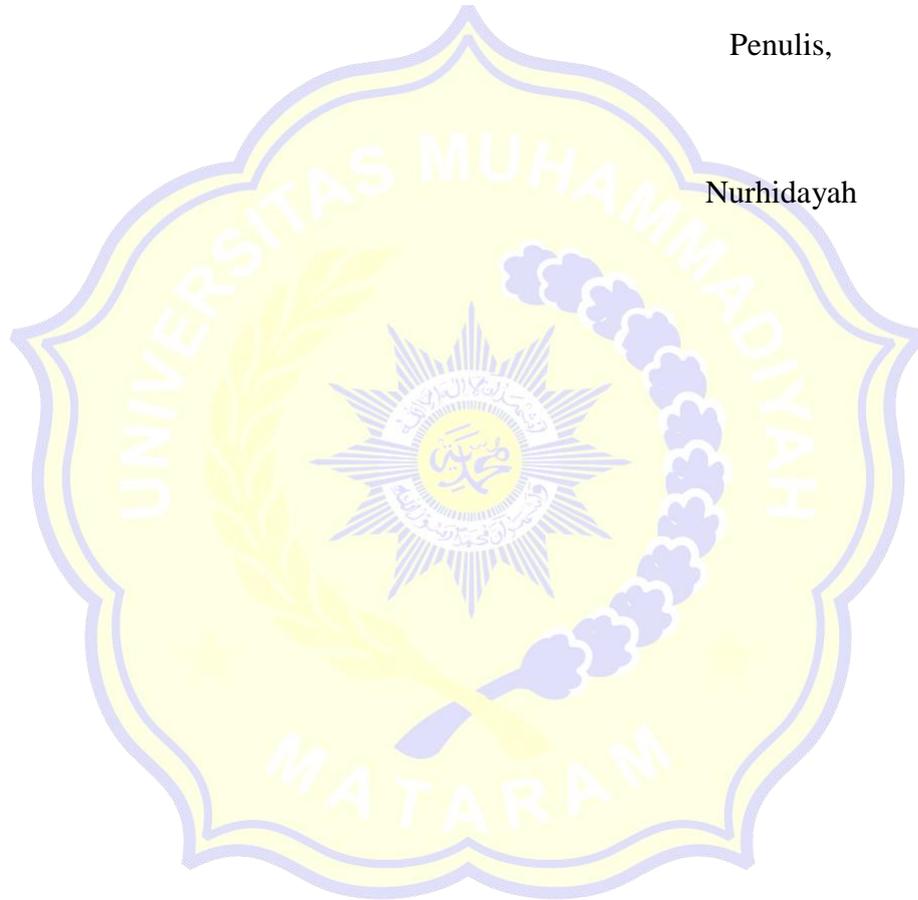
1. Drs. Abdul Wahab, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Dr.H. Muhammad Ali.M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing I. Penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan, nasihat, dan dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Sudarta, S.Sos.,M.M selaku pembimbing II. Penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan, nasihat, dan dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepada kedua orang tua tercinta bapak M.Fadil dan Ibu Siti Hajar yang selama ini telah membantu penelitian dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat serta do'a yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk Kakak Khairunisah, Kakak Sunarti, dan Adek Ilham tercinta yang telah memberikan dukungan serta perhatian pada penulis.
7. Sahabat-sahabat, Uswatun Hasanah, Tias Hilda Sari, Nurimania, Muhlis Aditya, Septa, Leni Marlina, Dinda Purnama Sari, Terimakasih telah menjadi

sahabat terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta do'a hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mataram, 3 Februari 2023

Penulis,

Nurhidayah



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN (BPJS) CABANG MATARAM**

Nurhidayah<sup>1</sup>, Siti Atika Rahmi<sup>2</sup>, Sudarta<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, <sup>2</sup>Pembimbing Utama, <sup>3</sup>Pembimbing  
<sup>123</sup>Prodi Adm. Bisnis, Fakultas FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan faktor yang menyebabkan terjadinya kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan didasarkan pada data-data yang diperoleh di lapangan untuk kemudian dianalisis. Teknik dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sangat puas terhadap pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram yang selalu menginformasikan semua kebutuhan pesertanya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap pegawai dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para peserta merasa puas. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram, yaitu: daya tanggap (*responsiveness*) yang tinggi kepada pelanggan, fasilitas (*tangibles*) yang tersedia, kehandalan (*reliability*) yang dapat dipercaya, jaminan (*assurance*) keamanan yang diberikan kepada peserta dan rasa empati (*emphaty*) terhadap para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketengakerjaa (BPJS)

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PARTICIPANT SATISFACTION IN  
THE SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR AGENCY FOR  
EMPLOYMENT (BPJS) MATARAM BRANCH**

**Nurhidayah<sup>1</sup>, Siti Atika Rahmi<sup>2</sup>, Sudarta<sup>3</sup>**

**<sup>1</sup>Student, <sup>2</sup>First Consultant, <sup>3</sup>Second Consultant**

**<sup>123</sup> Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political  
Sciences, Muhammadiyah University of Mataram**

**ABSTRACT**

*This study seeks to determine the level of service quality and the factors influencing service quality and participant satisfaction at the Mataram Branch of the Social Security Administrator Agency (BPJS). This study employs a qualitative approach using the descriptive qualitative method based on field-collected data that is then analyzed. Among the methods of data collection are observation, interviews, and documentation. The study results indicate that the Social Security Administrator Agency (BPJS) Mataram Branch provides a high level of service quality towards participant satisfaction, as they consistently inform all participant needs, provide precise information services, and satisfy participants with their service-oriented attitude. Facilitated accessibility also contributes to participant satisfaction. Participant satisfaction at the Social Security Administrator Agency (BPJS) Mataram Branch is influenced by a high level of responsiveness to customers, the availability of facilities, the dependability of services, the assurance of participant security, and an empathetic attitude towards customers.*

**Keywords: Service Quality, Social Security Administrator Agency for  
Employment (BPJS)**

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
LPT P3B**

**MUHAMMADIYAH MATARAM**

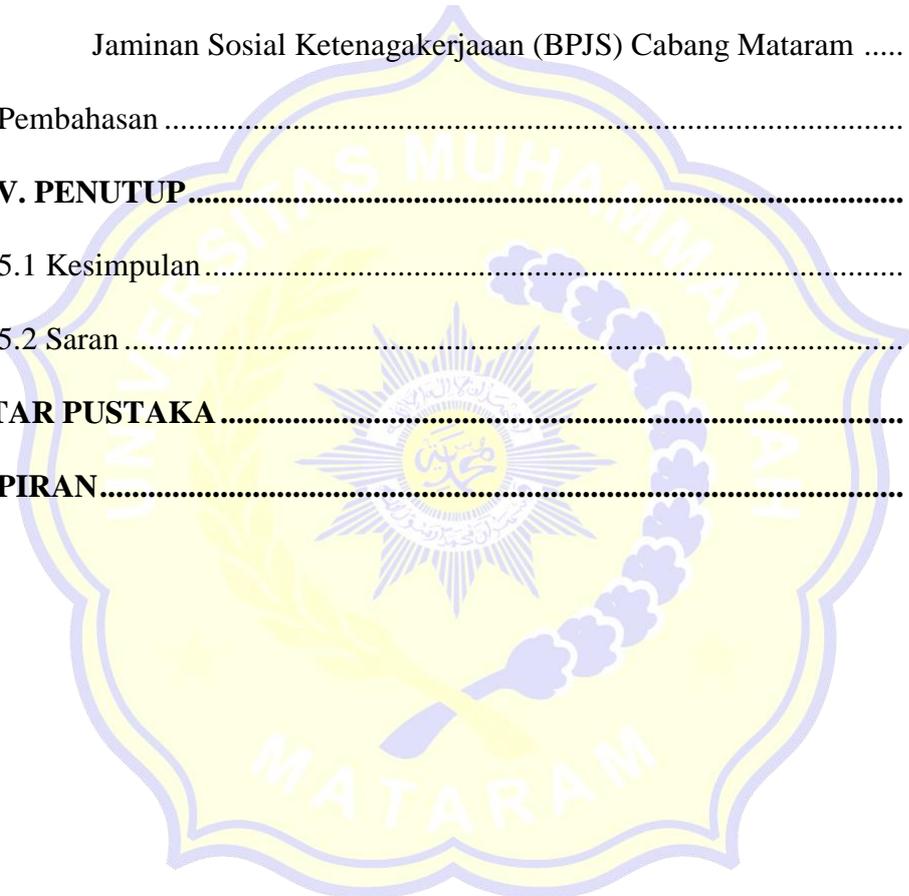


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	14

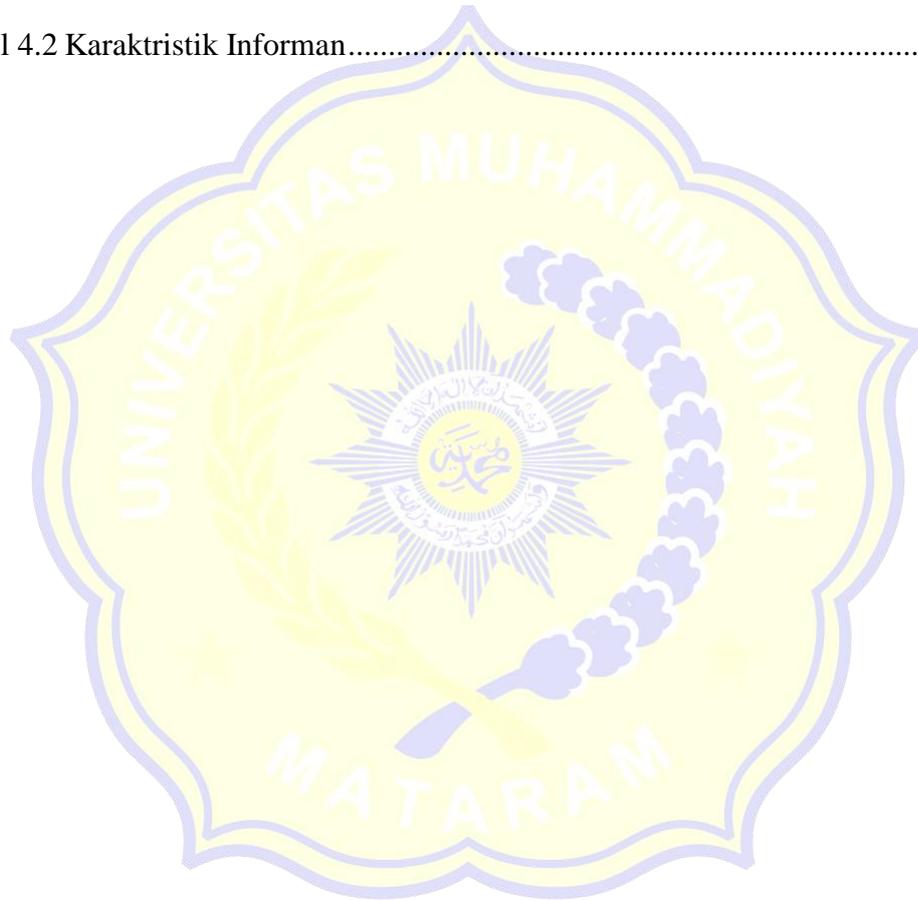
2.2.5	Peran Penting Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.6	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.7	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.8	Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.3	Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3.3	Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.4	Peran Penting Kepuasan Konsumen .....	22
2.3.5	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	23
2.4	Kerangka Berfikir.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	27
3.2	Tempat dan Waktu.....	27
3.3	Sumber Data .....	28
3.4	Informan Penelitian .....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan.....	34
4.1.2	Visi Dan Misi.....	36
4.1.3	Struktur Organisasi .....	36
4.1.4	Rincian Struktur Organisasi.....	38

4.1.5	Program BPJS Ketenagakerjaan .....	39
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	41
4.2.1	Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram .....	41
4.2.2	Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram .....	49
4.3	Pembahasan .....	50
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....		<b>53</b>
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2	Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>58</b>



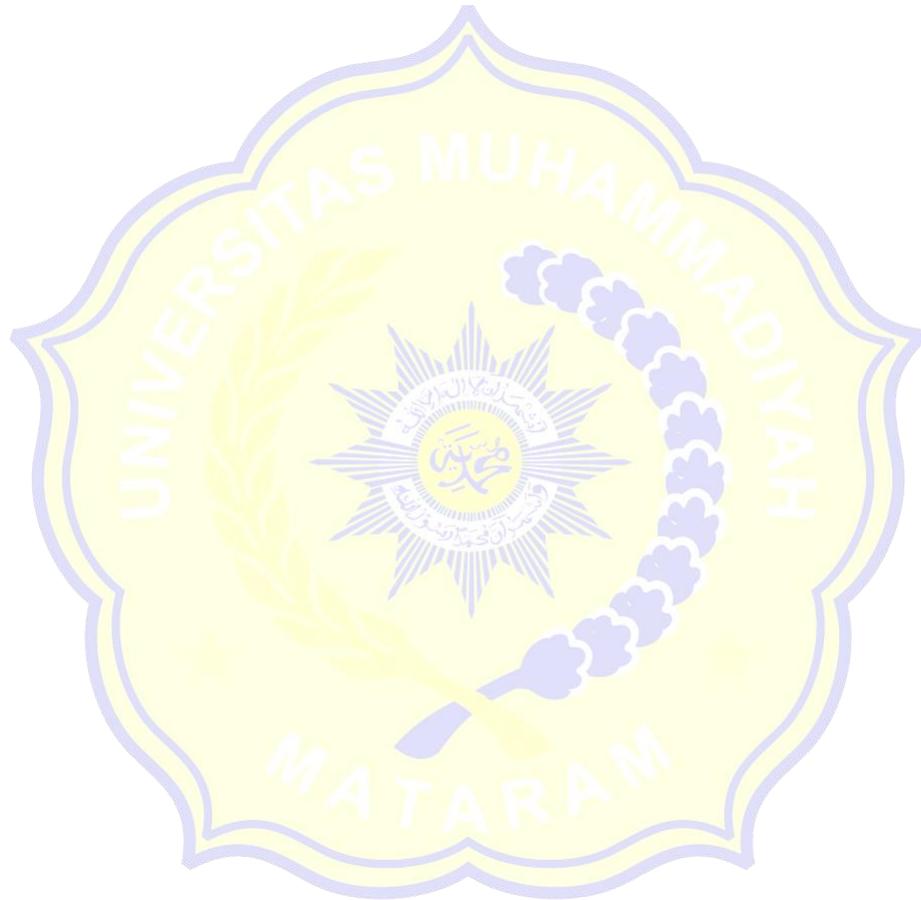
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2.2 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekrang.....	7
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Informan.....	41



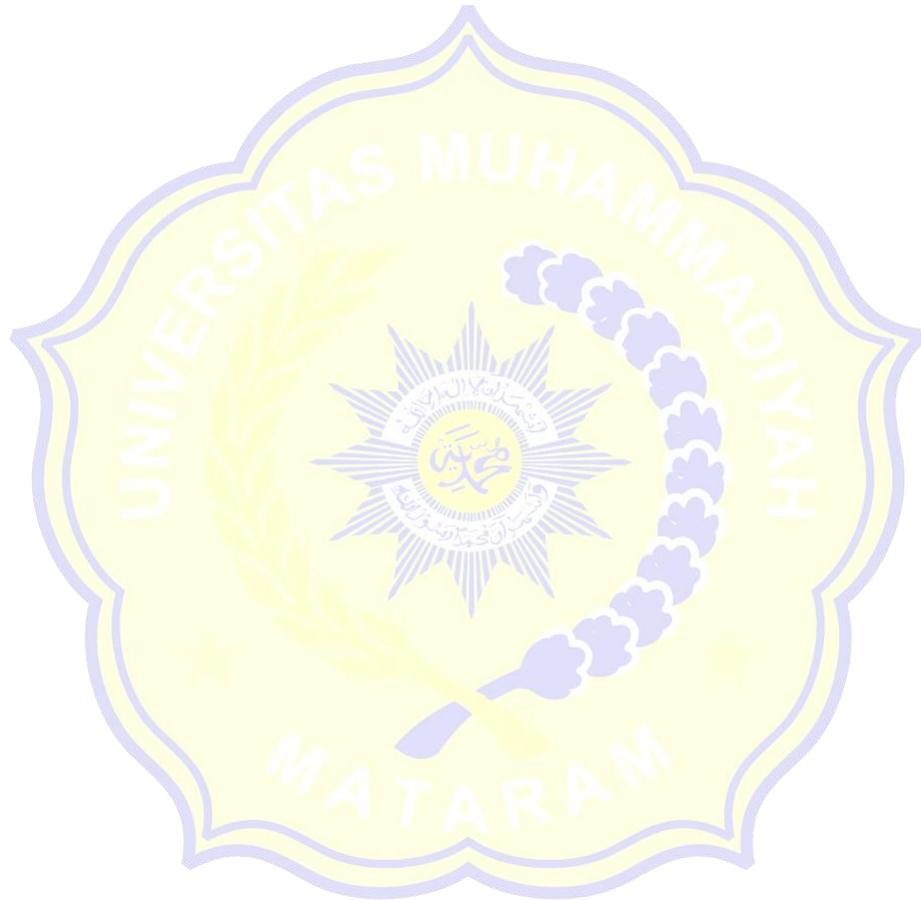
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Mataram...	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....	59
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Penelitian.....	60
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	64



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

BPJS Ketenagakerjaan ialah lembaga pemerintahan yang sangat menghargai semua layanan yang diberikan kepada anggotanya (BPJS Ketenagakerjaan, 2016). BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab memungut iuran kepesertaan baik dari peserta maupun pemberi kerja, dan akan terus dikelola dan ditingkatkan sesuai dengan Undang-Undang Jaminan Sosial Nasional. BPJS Ketenagakerjaan memberikan manfaat kepada semua anggota pegawainya, dan iuran yang dibayarkan oleh anggota seimbang, menghasilkan manfaat yang adil berdasarkan agen tenaga kerja anggota. Manfaat yang diterima peserta dipengaruhi oleh tingkat aktivitas mereka.

Tujuan penerapan rencana tersebut adalah untuk melindungi tenaga kerja, memberantas perselisihan sosial-ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Hal tersebut mendorong BPJS untuk menyediakan perlindungan Ketenagakerjaan, yang menangani bahaya terkait kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan faktor lain yang dapat menyebabkan penurunan pendapatan. (Kode Ketenagakerjaan BPJS, 2016).

Menurut (Azwar, 2010) kualitas pelayanan sangat penting untuk mendapatkan perhatian masyarakat, lembaga independen, dan pemerintah. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik adalah persyaratan utama. Suatu layanan dianggap berkualitas baik jika memenuhi kebutuhan penggunaannya dan mematuhi kode etik dan standar yang ditetapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2017) Kepuasan ialah kesenangan atau kekecewaan yang dialami seseorang ketika membandingkan harapan mereka dengan kesan mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan yang dibuat oleh pelanggan senang atau kecewa berdasarkan bagaimana hasil atau kinerja produk sesuai dengan keinginan mereka. Pernyataan ini didukung oleh (Subagja & Susanto, 2019: 72). Menurut (Ria Octavia, 2019: 36) Kepuasan pelanggan adalah evaluasi hasil kinerja dan menentukan apakah mereka memenuhi atau melebihi harapan, mirip dengan seorang pelayan yang memilih opsi terbaik untuk pelanggan mereka. Kepuasan ini pada akhirnya menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan, sehingga penting untuk memahami seberapa puas pelanggan sebenarnya.

Uraian tersebut menjadi standar untuk mengukur kualitas pemulihan layanan dan sangat menentukan dalam mencapai visi ketenagakerjaan berbasis BPJS, yaitu memantapkan diri sebagai penyelenggara kebanggaan nasional yang handal. Manajemen yang efektif, pengoperasian dan pelayanan yang prima. (Manual Peraturan Ketenagakerjaan BPJS, 2016). Untuk mencapai hasil tersebut, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas layanannya kepada klien, mempertimbangkan harapan mereka secara menyeluruh, dan mengutamakan kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Meningkatkan layanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan klien. Di sisi lain, jika kualitas layanan yang ditawarkan di bawah standar, klien tidak akan menyukainya.

Untuk mencapai visinya, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas didefinisikan oleh Juran dalam Yamit, 2005: 337) sebagai standar yang dapat diukur dengan faktor-faktor seperti kemampuan, kinerja, kehandalan, dan kemudahan pemeliharaan. Jika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan puas, tetapi jika tidak baik maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebagai perusahaan jasa, keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh kualitas layanannya.

Menurut Rumiyanthi (2018), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah organisasi yang sah dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan di Indonesia. Pada tanggal 1 Januari 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia dan sejalan dengan tujuan kesehatan global. BPJS berkoordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mempromosikan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) supaya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata.

Pada tahun 2022 kota Mataram berstatus UHC (*Universal Health Coverage*), artinya masyarakat kota Mataram sudah mencapai 95% mempunyai BPJS dan masyarakat tidak perlu membuat rekomendasi ke dinas sosial kota Mataram, masyarakat cukup menunjukkan e- ktp kota Mataram sudah dapat menikmati pelayanan kesehatan gratis. Masyarakat mengatakan program ini sangat bermanfaat, namun banyak masyarakat mengeluh atas pelayanan yang di terima disebabkan karena masyarakat belum memahami aturan dan syarat yang berlaku,

adanya keterbatasan infrastruktur komputer yang disediakan terbatas, serta petugas yang melayani hanya dua orang saja, faktor di atas yang menyebabkan masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang di terima.

Penjelasan perusahaan harus cukup jelas untuk memastikan bahwa peserta memahami dan puas dengan tanggapan tersebut. Oleh karena itu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan peserta. Peningkatan kualitas layanan ini mengakibatkan minat peserta semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, maka penulis merasa menarik melakukan penelitian mengenai “ **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram?
2. Faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan
  - a. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kualitas pelayanan dan kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

## 2. Manfaat

### a. Manfaat teoritis

- 1) Bagi peneliti. Peneliti dapat menggunakannya sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan, seperti pemecahan masalah yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.
- 2) Bagi akademik, diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan akademik dan menjadi sumber bacaan yang berharga.

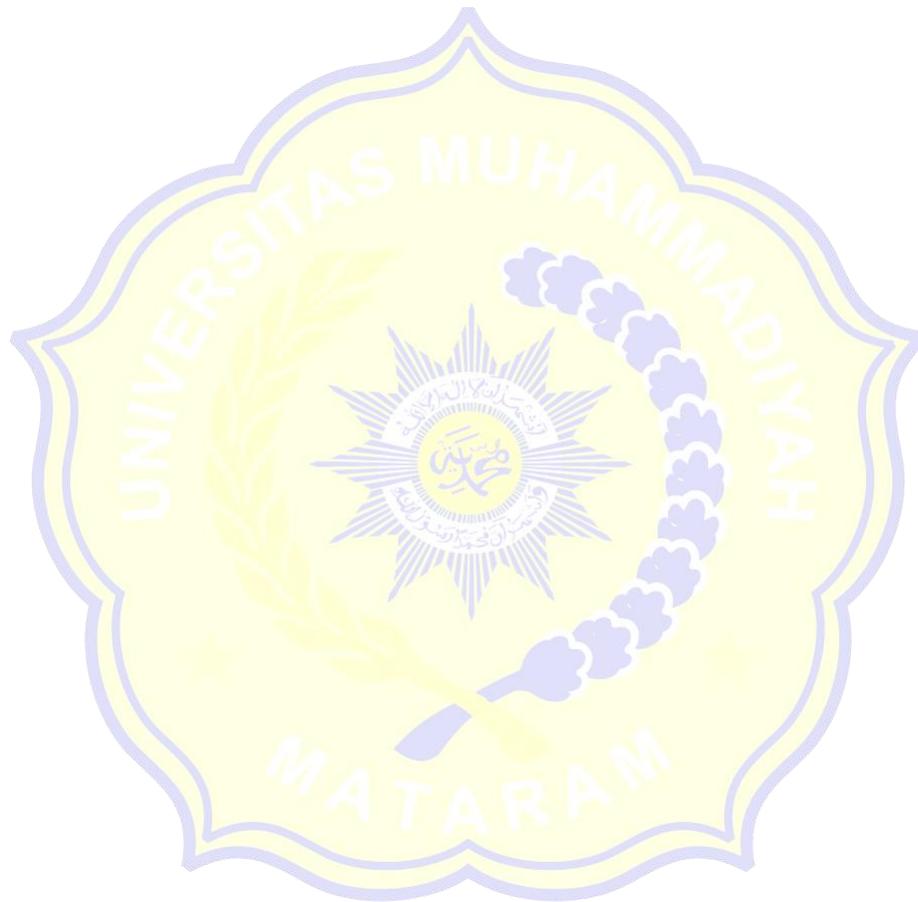
### b. Manfaat praktis

Hasil temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk membantu dalam pembuatan kebijakan perusahaan, khususnya dalam hal menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

### c. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

Dapat menjadi sumber informasi mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pelanggan dan menjaga profitabilitas di masa kini dan masa mendatang. Temuan

penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram dalam upaya mendongkrak kepuasan nasabah dengan menitikberatkan pada dimensi kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan peserta.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
1.	Dimas Willy Prayoga (2019)	Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta	Hasil Penelitian ini bahwa pengaruh persial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan secara signifikan pada BPJS Ketenagakerjaan.
2.	Muhammad Furkon Saputra (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi.	Hasil penelitian ini bahwa <i>reliability, responsivenes, assurances, tangible</i> dan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan <i>assurance, empathy</i> memberikan pengaruh neganif pada kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan .
3.	Dita Haryanti (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan	menunjukkan bahwa variabel <i>reliability, tangibles, assurances, responsiveness, empathy</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Pada BPJS Ketagakerjaan.
4.	Sisilia Wyane Arni (2022)	Pengaruh kualitas layanan klain jaminan hari tua online dan onsite terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang pangkal pinang.	Menunjukkan bahwa secara parsial maupu simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yang dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2.2 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

No	Judul penelitian terdahulu	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta,  Dimas Willy Prayoga (2019)	Penelitian Dimas Willy Prayoga dilakukan pada Bpjs Ketenagakerjaan Purwakarta dengan menggunakan metode penelitian Kuantatif sedangkan penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram dengan metode penelitian Kualitatif.	Penelitian Dimas Willy Prayoga dengan Penelitian ini sama-sama membahas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi., Muhammad Furkon Saputra (2021)	Penelitian Muhammad Furkon Saputra hanya fokus pada Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua sedangkan Penelitian ini fokus pada seluruh peserta yang menggunakan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.	Penelitian Muhammad Furkon Saputra dengan penelitian ini sama-sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan peserta
3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan, Dita Haryanti (2021)	Penelitian Dita Haryanti dilakukan pada Bpjs Ketenagakerjaan cabang Madiun dengan menggunakan metode penelitian Kuantatif sedangkan penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram dengan Metode	Penelitian Dita Haryanti dengan Penelitian ini sama-sama membahas Kualitas Pelayanan dan

		penelitian Kualitatif	Kepuasan Peserta
4.	Pengaruh kualitas layanan klain jaminan hari tua online dan onsite terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang pangkal pinang,  Sisilia Wyane Arni ( 2022)	Penelitian Sisilia Wyane Aeni hanya fokus pada Kualitas Layanan Klain Jaminan Hari Tua Online dan Onsite sedangkan Penelitian ini fokus pada seluruh peserta yang menggunakan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.	Sama-sama membahas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Defenisi Kualitas

Kotler, sebagaimana dikutip dalam Muhtosim (2010: 17), mendefinisikan kualitas sebagai fitur kolektif dari suatu produk atau layanan yang berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi persyaratan yang dinyatakan atau tersirat. Suatu produk atau jasa dianggap berkualitas tinggi jika dapat memuaskan harapan atau nilai yang dirasakan konsumen. Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi, 2016) pelayanan mengacu pada kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan produk fisik. Proses produksi mungkin tidak terkait dengan barang berwujud. Jasa adalah produk tidak berwujud yang bersifat sesaat dan dapat dialami.

Menurut Garvin (1988), kualitas adalah aspek yang terus berubah yang berlaku untuk produk, tenaga kerja, proses, tugas, dan lingkungan, dan harus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ketika preferensi dan harapan konsumen berkembang, kualitas produk harus beradaptasi untuk mengikutinya. Ini membutuhkan peningkatan keterampilan tenaga kerja, memperbarui proses dan tugas produksi, dan menyesuaikan lingkungan perusahaan untuk memastikan bahwa produk terus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Muhtosim (2010), kualitas merupakan semua fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi persyaratan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut R.A Supriyono, layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan membangun kesan unik. Layanan yang memuaskan mengarah pada pelanggan yang puas, sehingga penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau layanan yang disediakan.

Menurut Ibrahim Adam dan I Made Sumartana, dalam rangka memberikan pelayanan yang baik, semua pihak yang terlibat harus mampu memberikan kontribusi yang baik. Penting bagi masing-masing pihak untuk saling mendukung untuk memastikan pemberian layanan yang optimal, yang kemudian dapat mendorong bankir untuk lebih inovatif dan melakukan perbaikan yang fokus pada kepuasan peserta..

Menurut IWAMP An, Made Wardana, I Putu Dde Sukaatmadja Peserta menilai kualitas layanan melalui persepsi mereka yang dibentuk

berdasarkan hasil teknis yang diberikan. Menurut Akbar dan Parves (2009), kualitas layanan mengacu pada kesenjangan antara harapan peserta layanan dan kinerja layanan aktual yang mereka terima. Untuk mengevaluasi kualitas layanan secara objektif, banyak organisasi telah mengadopsi pengukuran kualitas layanan dan kualitas layanan, seperti yang didukung oleh Siddiqi (2011).

Menurut Dr. Meithiana Indrasasi (2019), kualitas layanan dapat dikategorikan menjadi dua aspek: kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas layanan tidak konstan, melainkan dapat disesuaikan dan dimodifikasi. Modifikasi terutama difokuskan pada peningkatan kualitas layanan untuk lebih meningkatkannya. Untuk mendukung proses ini, diperlukan berbagai hal seperti survei pelanggan, observasi, dan umpan balik. Alat-alat ini sangat penting dalam mengumpulkan wawasan dan pendapat tentang layanan yang diberikan..

Menurut Tjiptono (2011), Kualitas pelayanan adalah keadaan yang terus berubah yang berhubungan dengan berbagai aspek seperti produk, jasa, karyawan, prosedur, dan lingkungan. Penting bahwa faktor-faktor ini dapat memenuhi atau melampaui tingkat kualitas layanan yang diantisipasi. Menurut Tjiptono, kualitas layanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus memastikan ketepatan mekanisme pengiriman untuk memenuhi harapan mereka dan memastikan kepuasan mereka.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681) konsep kualitas layanan mencakup semua atribut dan sifat produk atau layanan yang

memungkinkannya memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung atau tidak langsung. Produk layanan berkualitas tinggi memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, maka pelanggan akan semakin puas. Kepuasan pelanggan yang meningkat dapat menghasilkan keuntungan bagi bisnis. Salah satu metode utama untuk mempertahankan perusahaan berbasis layanan adalah dengan secara konsisten memberikan layanan dengan kualitas unggul dibandingkan pesaing dan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang sebenarnya mereka terima. Untuk mengevaluasi kualitas layanan, persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Perusahaan sangat mementingkan kualitas layanan, yang mencakup semua sumber dayanya..

Menurut Dr. Meithiana Indrasari (2019) kualitas layanan ditentukan dengan cara membandingkan layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang mereka harapkan. Ini adalah prioritas utama bagi perusahaan dan membutuhkan semua sumber daya yang tersedia. Suatu pelayanan dianggap baik apabila memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai dengan menyeimbangkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan pelayanan yang diberikan..

Menurut Dimad Willy Prayoga (2019) ketika kualitas layanan memenuhi harapan atau persepsi pelanggan, perusahaan secara tidak langsung telah memastikan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat

menguntungkan bagi perusahaan karena pelanggan yang puas akan lebih cenderung menggunakan layanan asuransi BPJS Ketenagakerjaan pada program asuransi lainnya sehingga keuntungan perusahaan meningkat..

### **2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Kotler dan Keller (2016:158) menyebutkan ada empat keunggulan kualitas layanan, yaitu:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan persyaratan pelanggan secara akurat,
2. Menghubungkan pelanggan dengan perancang produk,
3. Memastikan pemenuhan pesanan pelanggan dengan cepat dan akurat,
4. Menindaklanjuti pelanggan setelah penjualan ke memastikan kepuasan mereka..

### **2.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan**

Meningkatkan kualitas layanan dapat membantu pengusaha membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan mereka. Ketika harapan pelanggan terpenuhi, mereka merasa dihargai dan puas dengan pembelian mereka. Penyedia layanan harus berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan. Mengabaikan atau memperlakukan pelanggan dengan buruk dapat merusak reputasi bisnis, jadi penting untuk memprioritaskan layanan yang baik. Umpan balik positif dari pelanggan yang puas terhadap pelayanan dapat menyebabkan bisnis berulang dan meningkatkan kesuksesan bagi perusahaan.

#### 2.2.4 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Chandra (2016:141) menyatakan bahwa terdapat enam prinsip kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Strategi kualitas perusahaan harus diprakarsai dan dilakukan oleh manajemen puncak. Mereka harus memimpin perusahaan mereka untuk berkembang, meskipun hanya berdampak kecil.
- b. Pendidikan berkualitas harus diberikan kepada semua personel di perusahaan, mulai dari manajer tingkat atas hingga karyawan operasional. Pendidikan ini harus fokus pada aspek-aspek penting seperti penggunaan kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik yang efektif untuk menerapkan strategi kualitas, dan tanggung jawab eksekutif dalam menerapkan strategi kualitas.
- c. Untuk mengarahkan perusahaan menuju pencapaian visinya, proses perencanaan strategis harus menggabungkan pengukuran dan sasaran mutu.
- d. Review, Proses peninjauan adalah alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Ini berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan keberadaan tujuan kualitas yang konstan..
- e. Penghargaan dan pengakuan adalah aspek penting dalam menerapkan strategi kualitas. Sangat penting untuk memberikan penghargaan dan mengakui prestasi karyawan yang berkinerja baik. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki bagi setiap orang dalam organisasi, sehingga memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan dan pelanggannya.

f. Pelaksanaan strategi kualitas dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasinya. Sangat penting bahwa semua pihak dalam perusahaan, seperti karyawan, pelanggan, pemasok, pemegang saham, pejabat pemerintah, dan masyarakat, terlibat dalam komunikasi yang efektif..

### **2.2.5 Peran Penting Kualitas Pelayanan**

Proses evaluasi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, karena kepuasan nasabah dapat mempengaruhi reputasi bank dari mulut ke mulut. Penilaian kualitas layanan tidak hanya berdasarkan persepsi penyedia, tetapi juga persepsi konsumen. Konsumen membentuk keyakinan tentang layanan yang mereka terima, yang membentuk persepsi mereka tentang kualitas layanan.

Kualitas produk menjadi perhatian penting bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenakerjaan (BPJS) Cabang Mataram dalam menciptakan sebuah produk. Produk yang berkualitas menjadi kriteria utama pelanggan dalam pemilihan produk yang ditawarkan. BPJS Ketenagakerjaan senantiasa mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk guna memenuhi keinginan pelanggan.

### **2.2.6 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor pendukung sangat penting karena apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai dan dapat berjalan dengan efisien, maka pelayanan publik yang diberikan kepada konsumen akan berjalan dengan lancar.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain:

1. Pendekatan manajemen organisasi atau perusahaan secara keseluruhan,
2. Ketersediaan fasilitas pendukung,
3. Pengembangan sumber daya manusia,
4. Lingkungan kerja dan tingkat keharmonisan hubungan kerja,
5. Pola hubungan kerja.
6. Insentif yang ditawarkan.

Ada beberapa faktor yang mendukung keberhasilan terselenggaranya pelayanan yang baik, antara lain:

- a. Kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik,
- b. Peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan,
- c. Alat dan sistem yang terorganisir yang memfasilitasi kegiatan pelayanan,
- d. Keterampilan tugas, dan
- e. Fasilitas untuk melaksanakan tugas pelayanan.

Kelima faktor yang disebutkan di atas memiliki peran yang berbeda tetapi saling berhubungan dan berkontribusi untuk mencapai pemberian layanan sebaik mungkin, baik itu melalui komunikasi verbal, komunikasi tertulis, gerakan fisik, atau tindakan tanpa komunikasi tertulis.

Mengembangkan faktor-faktor tersebut di atas akan memungkinkan setiap karyawan menumbuhkan loyalitas dan integritas, sehingga menghasilkan pelayanan yang prima. Hal ini terutama berlaku jika semua tugas dijalankan dengan cara yang terkoordinasi, dengan masing-masing individu mendukung dan memfasilitasi satu sama lain, yang pada akhirnya mengarah pada kelancaran operasi.

Terdapat empat fitur utama yang membedakan jasa dari barang. Sebagai berikut;

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan). Biasanya, jasa dibuat dan digunakan pada saat yang sama, sedangkan barang fisik diproduksi, disimpan, didistribusikan melalui berbagai vendor, dan dikonsumsi kemudian. Ketika layanan disediakan, penyedia merupakan bagian integral dari layanan, dan kehadiran klien selama produksi menciptakan aspek pemasaran layanan yang unik..
- c. *Variability* (bervariasi). Layanan dapat sangat bervariasi tergantung pada penyedia, waktu, dan lokasi layanan..
- d. *Persihability* (tidak tahan lama). Jasa tidak dapat disimpan, tetapi jika permintaan tetap stabil, fakta bahwa jasa mudah rusak tidak akan menimbulkan masalah. .

Kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain:

- a. Memberikan layanan kelas internasional memerlukan pemenuhan tuntutan dan harapan konsumen secara tepat waktu, konsisten dan tanpa gagal..
- b. Memberikan kepada konsumen jaminan kepuasan tinggi yang memperhitungkan nilai uang yang mereka keluarkan.
- c. Memberikan citra yang baik kepada perusahaan.
- d. Mampu mengatasi dan menguasai perubahan serta mencapai terobosan dalam pelayanan konsumen dengan mengutamakan pengeluaran..

- e. Mampu beradaptasi dengan perubahan zaman dan membuat terobosan dalam penyediaan layanan, sekaligus mampu mengendalikan biaya secara efektif..

### **2.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan ditentukan oleh dua faktor: *expected service* dan *perceived service*. Kepuasan tercapai ketika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan konsumen terkait erat dengan kualitas layanan, yang dapat mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan dan memperhatikan harapan mereka.

### **2.2.8 Indikator Kualitas Pelayanan**

Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) menyatakan bahwa terdapat berbagai dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, antara lain :

- a. Berwujud (*tangibles*) yaitu Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan kehadirannya kepada entitas eksternal tercermin dalam penampilan dan fungsionalitas sarana dan prasarana fisiknya. Ini dapat berfungsi sebagai bukti nyata dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan perusahaan, sebagaimana ditentukan oleh keadaan lingkungan sekitarnya.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Mereka harus melakukan dengan cara yang memenuhi harapan

pelanggan, termasuk pengiriman tepat waktu dari layanan bebas kesalahan yang sama kepada semua pelanggan, sikap penuh kasih, dan tingkat akurasi yang tinggi..

- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu Kebijakan telah ditetapkan untuk membantu pelanggan dengan menawarkan layanan yang cepat dan sesuai, dan memastikan penyimpanan informasi yang terorganisir..
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu Kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan di perusahaan bergantung pada pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan mereka, yang meliputi komunikasi, kompetensi, dan kesopanan.
- e. Empati (*emphaty*) mengacu pada memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka. Diharapkan perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan mereka..

## **2.3 Kepuasan Pelanggan**

### **2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lovelock, ada banyak keuntungan bagi perusahaan dalam hal kepuasan pelanggan. Lebih menguntungkan bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang puas daripada terus-menerus mencoba menarik pelanggan baru untuk menebus bisnis yang hilang. Pelanggan yang puas cenderung membagikan ulasan positif kepada orang lain, menjadi iklan gratis bagi perusahaan.

Menurut IWAMP An, Made Wardana, I Putu Dde Sukaatmadja (2016), kepuasan peserta dengan kualitas layanan yang diberikan harus

dengan transparansi untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Anderson dan Srinivasan (2003) mendukung gagasan bahwa kepuasan ditunjukkan melalui rasa hormat terhadap pengalaman saat menggunakan layanan. Instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan partisipan harus sesuai untuk menilai persepsi dan sikap mereka, seperti yang didukung oleh Supranto (2006). BPJS Ketenagakerjaan harus mengutamakan kepuasan peserta untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan mereka..

Menurut Kotler dan Keller (2008:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspekasi mereka.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Fitra Muliani (2019), Memastikan kepuasan peserta sangat penting untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan melalui layanan yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan secara efisien dan produktif.

### **2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2012: 310-311), penting bagi semua organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan bahkan politisi untuk memastikan kepuasan pelanggan. Mempertahankan tingkat kualitas layanan

yang tinggi dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menghasilkan banyak keuntungan seperti diuraikan di bawah ini:

- a. Tanggapan terhadap strategi produsen berbiaya rendah.
- b. Manfaat ekonomi dari retensi pelanggan versus keterlibatan pelanggan yang sedang berlangsung.
- c. Nilai kehidupan pelanggan.
- d. Kekuatan persuasi verbal.
- e. Sensitivitas harga berkurang.
- f. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

Lupiyoadi (2008:192) mengidentifikasi berbagai faktor yang berkontribusi dalam memahami kepuasan pelanggan:

- a. Meminimalkan kesenjangan antara manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun upaya bersama untuk mewujudkan visi dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan melaksanakan pemasaran kemitraan yang bertanggung jawab dan proaktif sesuai dengan situasi pemasaran.

### **2.3.3 Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irawan, Handi (2002) Prinsip kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Melalui keyakinan akan pentingnya kepuasan pelanggan.
- b. Memilih pelanggan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Memahami harapan konsumen.

- d. Carilah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Anda.
- e. Faktor emosional yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah penting.
- f. Pelanggan yang mengeluh adalah pelanggan tetap Anda.
- g. Garansi merupakan lompatan besar dalam kepuasan pelanggan.
- h. Jangan Dengarkan suara konsumen Anda.
- i. Peran karyawan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
- j. Kepemimpinan adalah model kepuasan pelanggan.

#### **2.3.4 Peran Penting Kepuasan Pelanggan**

Apabila sebuah perusahaan berfokus pada kepuasan pelanggan, maka akan menerima beberapa manfaat utama, yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian berulang dan membangun loyalitas pelanggan.
- c. Menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan

Seiring persaingan yang semakin ketat, penting untuk memperkuat hubungan positif antara penyedia layanan dan konsumen untuk membangun kemitraan jangka panjang dan mendorong bisnis yang berulang. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan layanan yang memuaskan, bersedia membayar harga yang disepakati, dan mengembangkan komitmen yang kuat terhadap perusahaan, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk terus menggunakannya di masa mendatang.

### 2.3.5 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Faktor – faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas, produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- c. Kualitas Pelayanan, Industri jasa khususnya dapat menjamin kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik atau memenuhi harapan mereka..
- d. Emosional, Industri jasa, khususnya, dapat memastikan bahwa konsumen puas baik dengan menawarkan pelayanan yang baik atau dengan memenuhi harapan mereka..
- e. Biaya. Pelanggan merasa puas dengan layanan yang tidak memerlukan biaya atau waktu tambahan..

Setiap jenis pengaruh menentukan faktor spesifik industri atau perusahaan. Menganalisis kepuasan pelanggan difasilitasi dengan memperkenalkan konsumen dengan kebutuhan yang hampir sama, karena atribut produk yang memengaruhi kepuasan berbeda secara signifikan di seluruh kelas konsumen..

Menurut Kotler (Fandy Tjiptono 1997:102 ) Ada 4 metode yang dapat dijadikan acuan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Semua perusahaan yang berfokus pada pelanggan menawarkan banyak peluang bagi klien mereka untuk berbagi pemikiran, sudut pandang, dan keluhan mereka. Umpan balik semacam itu dapat melengkapi organisasi dengan wawasan yang berharga dan membantu mereka merespons dengan cepat dan efektif terhadap setiap masalah yang mungkin timbul.

b. *Ghost shopping*

Metode yang efektif untuk menilai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan banyak individu untuk bertindak sebagai pembeli potensial dan memberikan umpan balik tentang produk perusahaan dan pesaingnya. Mereka akan mengevaluasi kekuatan dan kelemahan produk tersebut berdasarkan pengalaman pembelian mereka. Selain itu, pembeli yang menyamar juga dapat mengamati bagaimana keluhan pelanggan ditangani.

c. *Lost customer analysis*

Penting bagi perusahaan untuk menjangkau pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk menentukan alasan terjadinya hal ini. Selain melakukan wawancara keluar, juga penting untuk melacak tingkat kehilangan pelanggan, karena kenaikan tarif tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya.

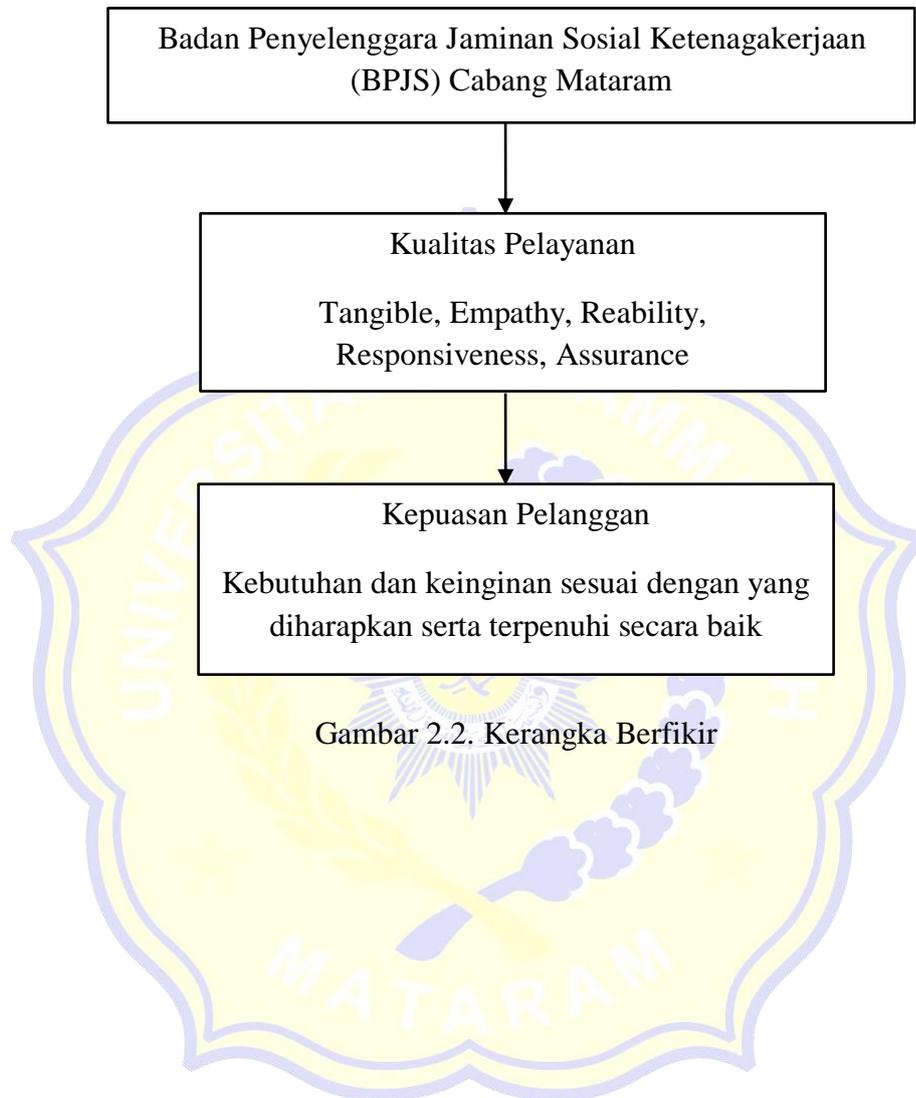
d. Survei kepuasan pelanggan

Biasanya, ketika melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan, metode survei digunakan, seperti yang dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara langsung. Metode ini memungkinkan perusahaan menerima tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan, sekaligus memberi sinyal kepada mereka bahwa perusahaan menghargai pendapat mereka.

Menurut IWAMP An, Made Wardana, I Putu Dde Sukaatmadja (2016) Biasanya, penelitian kepuasan pelanggan menggunakan metode survei seperti wawancara pos, telepon, atau tatap muka. Perusahaan secara langsung menerima umpan balik pelanggan melalui metode ini, dan pemasaran bertujuan untuk memupuk hubungan yang menguntungkan semua pihak yang terlibat. Pemasaran mencapai ini dengan memastikan layanan berkualitas untuk peserta saat ini dan menarik peserta baru. Kotler dan Armstrong (2008:5) mendukung gagasan bahwa pemasaran harus meningkatkan kepuasan di antara peserta saat ini untuk mencapai tujuan ini. Kepuasan peserta dievaluasi berdasarkan kualitas layanan dan informasi yang dirasakan, dan tidak harus bergantung pada pengalaman aktual. Lovelock dan Wright (2008:96) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon emosional terhadap kinerja yang dirasakan setelah menggunakan suatu layanan, yang dapat berkisar dari keluhan hingga kegembiraan. Dalam praktiknya, hasil ini biasanya dibagi menjadi pelanggan yang puas dan tidak puas,

dengan yang pertama menunjukkan bahwa perusahaan menghargai pelanggannya. (Suprpti, 2010).

#### 2.4 Kerangka Berfikir



Gambar 2.2. Kerangka Berfikir

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan serta memaparkan data-data yang dapat di lapangan kemudian dapat dianalisis dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara diskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong,2020).

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada 19 Januari 2023 sampai selesai pada Penelitian ini dilaksanakan Jl. Langko No. 15, Taman Sari, Kec. Ampenan Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83125

#### **3.3 Sumber Data**

Data penelitian dapat diperoleh dari sumber seperti kuesioner dan wawancara. Ketika peneliti mengumpulkan data dengan cara ini, sumber disebut sebagai responden. Responden adalah individu yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti baik tertulis maupun lisan..

a. Data primer merupakan sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data. Hal ini mengandung arti bahwa data penelitian diperoleh

langsung dari sumber aslinya melalui wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok, atau pengamatan terhadap suatu objek, peristiwa, atau hasil pengujian. Pada hakekatnya, peneliti memiliki dua pilihan dalam mengumpulkan data, yaitu menjawab pertanyaan penelitian melalui metode survei atau melakukan penelitian objek melalui metode observasi. (Menurut Sugiyono(2017;193)

- b. Data sekunder adalah jenis sumber yang tidak menawarkan data kepada pengumpul data secara langsung. Sebaliknya, itu diperoleh melalui sarana perantara seperti bukti yang sudah ada sebelumnya, buku catatan, arsip (baik yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan), dan sumber umum lainnya. Artinya, peneliti harus memperoleh data dengan mengunjungi pusat arsip, perpustakaan pusat studi, atau membaca berbagai buku yang relevan dengan penelitiannya.(Menurut Sugiyono 2017;193)

### **3.4 Informan Penelitian**

Menurut Afrizal (2107:94) Informan adalah seseorang yang memiliki pengetahuan orang dalam tentang latar belakang penelitian. Peran mereka adalah untuk menawarkan perincian tentang keadaan dan lingkungan dari latar penelitian.

Dari situasi ini dapat disimpulkan bahwa informan adalah individu penting dalam penelitian yang dapat memberikan wawasan tentang subjek penelitian. Menurut Sukandarumidi (2002), informan penelitian adalah individu, objek, atau lembaga yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan topik penelitian.

### 3.5 Jenis Informan Penelitian

Informan dalam penelitian dapat dibagi menjadi 3 macam yaitu:

1. Informan Kunci, Merujuk pada peran yang paling krusial dalam pendataan dan verifikasi untuk penelitian, key informan dapat mencakup individu seperti kepala pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.
2. Informan Utama, Selalu berkaitan dengan tanggung jawab individu untuk memberikan klarifikasi tentang subjek penelitian, tetapi tidak berfungsi sebagai sarana untuk memverifikasi data. Salah satu contohnya adalah staf Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.
3. Informan Pendukung (Tambahan), Jenis data penelitian tambahan biasanya diperlukan dalam proses penelitian, seperti data peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram

Maka, proses penentuan informan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Kepala bidang pelayanan
2. Kepala bidang kepesertaan
3. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Sarifudin	Kepala Pelayanan
2	Johan	Kepala Kepesertaan
3	Eka Yuliana Andea	Peserta BPJS Ketenagakerjaan
4	Jaya Ligawan	Peserta BPJS Ketenagakerjaan
5	Sugiano	Peserta BPJS Ketenagakerjaan

6	M. Saleh	Peserta BPJS Ketenagakerjaan
7	Makmun	Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : Hasil Wawancara

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### a. Observasi

Pengamatan langsung ialah pengumpulan informasi melalui indera, tanpa menggunakan instrumen khas yang dirancang untuk tugas ini.

Dalam keshidupan sehari-hari, kita menggunakan mata untuk mengamati berbagai hal dalam aktivitas sehari-hari, yang menjadikan observasi sebagai salah satu teknik penelitian yang paling penting. Pengamatan digunakan untuk berbagai alasan dan dapat dikategorikan ke dalam berbagai jenis. Namun, efektivitas observasi tergantung pada pendekatan yang diambil dan variasi jenis yang digunakan. Menurut Moleong (2009: 242), pengamatan terbatas ruang lingkupnya. Dalam hal ini, penelitian sistematis dilakukan untuk menentukan bagaimana tingkat kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui observasi..

Pada saat pengumpulan data dilakukan observasi terhadap kegiatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram untuk lebih memahami fenomena berdasarkan pengetahuan yang sudah ada sebelumnya.

#### b. Wawancara

Wawancara ialah komunikasi langsung antara peneliti dan responden, di mana pertanyaan dan jawaban dipertukarkan secara tatap muka.

Ekspresi nonverbal responden melengkapi respons verbal mereka. Penelitian ini menggunakan format wawancara terbimbing yang menitikberatkan pada pokok permasalahan yang diteliti. Peran pewawancara tidak hanya mengumpulkan data yang relevan tetapi juga mengikuti pedoman yang mengarahkan proses tanya jawab. Pedoman ini membuat lebih mudah dan lebih cepat untuk melakukan wawancara..

c. Dokumentasi

Menurut Sutrisno, dokumentasi melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan berbagai jenis dokumen seperti teks tertulis, gambar, dan catatan elektronik sebagai sarana pengumpulan data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan catatan dan dokumen terkait kualitas layanan dan kepuasan peserta untuk mengumpulkan data.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Induktif . Analisis induktif ini digunakan untuk menilai dan menganalisis data yang telah difokuskan tentang Bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Analisis induktif ini peneliti gunakan dengan cara menganalisis hal-hal yang khusus untuk selanjutnya ditarik kesimpulan yang objektif.

Adapun langkah-langkah yang diambil dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Menurut Sugiono (2016: 249), reduksi data merupakan proses kognitif yang kompleks yang menuntut tingkat kecerdasan yang tinggi dan

pemahaman yang komprehensif tentang materi pelajaran. Reduksi data bertujuan untuk memadatkan dan menyeleksi data relevan yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan percakapan di berbagai lokasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Mataram. Hal ini dilakukan untuk mengefisienkan proses data mining di lapangan.

b. Penyajian Data

Data atau informasi dikumpulkan melalui proses yang melibatkan pengelompokan. Presentasi kemudian dibuat untuk menampilkan seluruh gambar atau bagian tertentu darinya. Pada tahap ini, peneliti bertujuan untuk menyajikan dan mengklarifikasi data terkait dengan isu terkini.

c. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan meliputi perumusan makna hasil penelitian dengan cara mengungkapkannya dalam kalimat-kalimat yang singkat, padat, dan mudah dipahami. Hal ini dilakukan dengan meninjau ulang kebenaran kesimpulan, terutama yang berkaitan dengan judul, tujuan, dan rumusan masalah yang ada, untuk memastikan relevansi dan konsistensinya.

d. Triangulasi Data

Setelah meninjau tujuan dan data yang dikumpulkan, peneliti menggunakan metode induktif untuk sampai pada kesimpulan yang objektif. Kesimpulan ini selanjutnya diverifikasi dengan meninjau kembali tahap reduksi dan penyajian data untuk memastikan keselarasan dengan masalah penelitian awal.

