

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Didalam melakukan pelayanan baik produk ataupun jasa, perusahaan perlu memperhatikan perihal kepuasan konsumen, sebab kepuasan konsumen dapat sebagai hal utama untuk mempertinggi daya saing dan menjadi penentu apakah perusahaan itu mempunyai kualitas pelayanan yang baik atau sebaliknya. Kualitas pelayanan memiliki titik fokus didalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan konsumen. Konsumen bisa mendapatkan gambaran kualitas pelayanan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, iklan dan penyedia layanan, sehingga bila mereka telah menggunakan atau merasakan langsung pelayanan tersebut maka konsumen dapat membandingkan kualitas yang diharapkan dengan apa yang mereka dapatkan (Dwi aryani, 2010).

Pada dasarnya kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan untuk sebuah perusahaan baik perusahaan privat juga perusahaan publik. Ditambah lagi dengan pembangunan nasional yang dewasa ini juga mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera sesuai dengan sila-sila yang tercantum dalam Pancasila beserta UUD 1945, berarti evaluasi masyarakat atas baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan sangat tergantung dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Rizal Aditias, 2021). Kualitas pelayanan yang memadai akan berdampak bagus bagi perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal Dwi Aryani dan

Febrina (2010), hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan ialah hal utama yang dapat membentuk keunggulan perusahaan sehingga akan mengakibatkan pelanggan atau peserta loyal terhadap perusahaan tersebut.

Pada masa pandemi seperti saat ini, pelayanan sebagai tantangan utama bagi perusahaan sebab akan sangat bertolak belakang dengan teknis pelayanan sebelum pandemi dan waktu pandemi. Hal ini dikarenakan disaat pandemi perusahaan-perusahaan dituntut untuk selalu tetap mematuhi protokol kesehatan seperti mencuci tangan serta menjaga jarak dalam berkomunikasi (*physical distancing*). Maka perusahaan wajib memiliki pelayanan baru yang diakibatkan pandemi saat ini tanpa menghilangkan kualitas pelayanan.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja (Maulida, 2019). Perusahaan ini memiliki lima program jaminan didalam pelayanannya yaitu, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Adanya pandemi disaat sekarang ini BPJS Ketenagakerjaan menghasilkan inovasi baru melalui pelayanan klaim yang bertujuan agar perusahaan tetap mematuhi protokol kesehatan dan menjaga jarak saat berkomunikasi (*physical distancing*) dan tentunya tanpa menghilangkan kualitas pelayanan. Program layanan terbaru BPJS Ketenagakerjaan yaitu LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik), program ini dibentuk untuk meminimalisir terjadinya kontak langsung antara peserta dan pihak BPJS Ketenagakerjaan. Program ini dilakukan

dalam dua cara pelayanan yaitu secara *online* dan *onsite*, pelayanan secara *online* dilakukan oleh peserta tanpa harus hadir secara fisik ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang melainkan peserta hanya perlu mentransfer berkas/ dokumen yang diperlukan secara digital. Sedangkan pelayanan secara *onsite*, peserta harus datang ke kantor cabang dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang ada, seperti peserta dan calon peserta diwajibkan untuk selalu menggunakan masker dan mencuci tangan serta dapat menggunakan *handsanitizer* ketika memasuki lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

Didalam melakukan aktivitas pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kesulitan dalam pelayanannya seperti yang dikutip dari (Bisnis.com, 2019) bahwa tingkat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan belum melebihi 33 persen dari total pekerja. Hal ini berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan melalui pelayanan-pelayanan yang mereka berikan seperti pelayanan dalam pembayaran, pelayanan dalam sosialisasi yang berkaitan dalam hal manfaat program, hingga kemudahan saat pengklaiman BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan BPJS Ketenagakerjaan bagian pelayanan yaitu bapak Andhika, mengatakan bahwa kualitas aktivitas dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memiliki kendala terkait pemahaman dan pengetahuan setiap karyawan yang berbeda yang mengakibatkan terjadinya *miss* komunikasi atau berbedanya arahan yang diberikan karyawan terhadap peserta, lalu kurangnya pemahaman peserta dan calon peserta tentang manfaat program-program, proses dalam layanan, serta

aplikasi pendukung yang diberikan seperti aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu BPJSTKU.

Melalui kendala yang telah terjadi akibat aktivitas pelayanan, pihak BPJS Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa perusahaan atau instansi terus melakukan perbaikan dan menciptakan inovasi terbaru demi peningkatan *service excellent* kepada seluruh peserta seperti mensosialisasikan manfaat program secara masif baik secara luring maupun daring, dan menciptakan informasi dengan proses layanan yang mudah, cepat, dan tepat kepada peserta yang akan dapat diakses secara *online* maupun *onsite* dengan adanya inovasi terbaru yang telah diciptakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu LAPAK ASIK.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan dengan judul **Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK?
2. Bagaimana respon peserta terhadap Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?

3. Apa yang menjadi kendala saat melakukan Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK?

1.3 Tujuan Penelitian

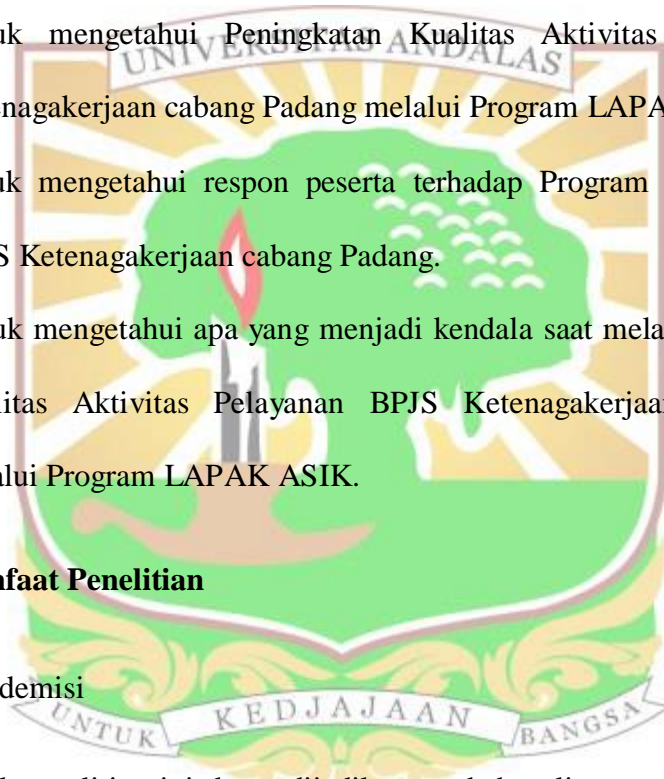
Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK.
2. Untuk mengetahui respon peserta terhadap Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.
3. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala saat melakukan Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan literatur perpustakaan yang dapat dijadikan rujukan untuk menambah dan memperluas ilmu serta keterampilan mahasiswa/i dalam melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK.



2. Bagi Praktisi

a. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk memahami lebih dalam mengenai Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK , serta diinginkan dapat memiliki manfaat saat pengambilan keputusan dalam merencanakan strategi baru sehingga dapat memaksimalkan kepuasan peserta.

b. Bagi Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian ini diinginkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai bagaimana Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK.

1.5 Metode Magang

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi dilapangan selama 40 hari kerja di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Dalam hal ini, penulis mengamati secara langsung didalam perusahaan tersebut guna mendapatkan data yang akurat dengan keadaan yang sesungguhnya, serta melakukan wawancara dengan pihak perusahaan yang terkait.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Peneliti melakukan magang ini pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang yang beralamatkan Jl. Veteran No. 47A, Purus, Kec. Padang Barat, Padang, Sumatera Barat. Penulis berencana melakukan penelitian dengan

menggunakan judul yang sudah diajukan yaitu “Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK”. Kegiatan magang tersebut dimulai pada tanggal yang belum ditentukan selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada proposal magang ini akan berfokus pada bagian peningkatan kualitas aktivitas pelayanan melalui program LAPAK ASIK. Penulis akan mengamati mencoba mengembangkannya secara efektif pada pembahasan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal magang adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisikan tinjauan literatur yang membahas teori-teori yang berhubungan dengan variabel pada judul yang diambil yaitu, pemasaran jasa, bauran pemasaran jasa, dan kualitas pelayanan. Teori-teori ini mengacu kepada buku dan jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang tempat magang. Pada awal bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang, fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan, jenis pelayanan yang didapat pada perusahaan, dan kegiatan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian tentang Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui Program LAPAK ASIK. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang yang telah terlaksana.

