

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seperti pada negara-negara lainnya, pada saat ini Indonesia sedang menghadapi pandemi coronavirus atau *corona virus disease 19* yang disingkat menjadi COVID-19. Virus yang menyerang sistem pernafasan manusia ini dapat menularkan dari manusia ke manusia lainnya. COVID-19 ini mengakibatkan beberapa sektor di kehidupan masyarakat menjadi terhambat. Hal ini terjadi karena kebijakan pemerintah di tengah pandemi untuk membatasi penyebaran COVID-19. Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia untuk mencegah penyebaran COVID-19 salah satunya dengan menerapkan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) untuk daerah dengan kasus penyebaran dan kematian COVID-19 yang tinggi. Dalam pemberlakuan PSBB dilakukan pembatasan bagi setiap orang untuk tidak berkumpul, selalu mengenakan masker dan menjaga jarak dalam berkomunikasi (*Physical Distancing*).

Dalam era *new normal*, segala aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan komunikasi tatap muka harus dikurangi karena mengingat pentingnya mematuhi protokol kesehatan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir tersebarnya virus COVID-19. Perusahaan yang sudah mematuhi protokol kesehatan adalah mereka yang peduli akan kesehatan dan keselamatan para karyawan dan pelanggannya. Untuk itu, sangat dibutuhkan kesadaran perusahaan dan pelanggan terhadap bahayanya virus COVID-19 pada era *new normal* ini. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan cara mematuhi protokol kesehatan dan sadar akan bahaya virus COVID-19.

Pada masa pandemi ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk tetap melaksanakan kegiatan operasionalnya. Pemerintah Indonesia memiliki Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah jenis lembaga negara yang termasuk dalam industri asuransi, merupakan perusahaan Badan Hukum Publik yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 4 layanan utama terhadap asuransi sosial tenaga kerja yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). BPJS Ketenagakerjaan dipandang masyarakat sebagai jaminan tenaga kerja di Indonesia sehingga BPJS Ketenagakerjaan harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk peserta.

Sebelum COVID-19 merebak di Indonesia khususnya wilayah Sumatera Barat, kegiatan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan berjalan dengan normal. Seperti yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi dalam menjalankan operasionalnya berjalan dengan lancar tanpa memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Sebelum adanya pandemi, *customer service* bisa berkomunikasi memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan peserta, seperti memberikan pelayanan langsung tatap muka tanpa adanya perantara.

Berdasarkan data di BPJS Ketenagakerjaan Bukittinggi tahun 2021 yang dihimpun melalui [bps.go.id](https://bps.go.id) bahwa dari 8.227 tenaga kerja yang aktif dan sekitar 16% tenaga kerja dirumahkan. Akibatnya, tenaga kerja yang melakukan klaim tabungan dalam program jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan meningkat. Di sisi lain peraturan PSBB yang membuat masalah yaitu antrian yang menumpuk dan menyebabkan kerumunan sehingga berpeluang menimbulkan penularan COVID-19. Hal ini menjadi pendorong BPJS Ketenagakerjaan

Bukittinggi melakukan inovasi pada layanan untuk melakukan digitalisasi yang bisa mengatasi solusi layanan klaim offline dan informasi-informasi yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bukittinggi (Fahmi, 2023).

BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan peserta. Pada hal ini, *customer service* sangat penting menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk peserta. Pandemi COVID-19 menyebabkan terjadinya seleksi secara alami dimana *customer service* yang mampu bekerja dan bertahan dalam keadaan apapun dan dimanapun pada bidang pekerjaannya, maka dialah karyawan yang masih dapat diperkerjakan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi.

Untuk mengurangi tatap langsung dan mengurangi penyebaran COVID-19, BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi menerapkan LAPAK ASIK (Pelayanan Tanpa Kontak Fisik), dengan cara *Customer Service* dalam berkomunikasi dengan para atau calon peserta menggunakan PC (*Personal Computer*) atau komputer. Keberadaan LAPAK ASIK ini tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada dan memaksimalkan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bukittinggi. Seperti diwajibkan untuk menggunakan masker memasuki lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi, menyediakan *handsanitizer*, menyediakan wastafel untuk cuci tangan, dan tetap menerapkan *physical distancing* di ruang pelayanan. Aktivitas yang terjadi antara *customer service* dengan peserta dalam suatu kegiatan pelayanan disebut *moment of truth*.

Menurut Monroe (2007), *moment of truth* adalah beragam hubungan pertemuan yang terjadi pada perusahaan dan pelanggan, yang dimana penilaian terhadap pelayanan perusahaan akan dinilai oleh pelanggan. Akibatnya yaitu pelanggan akan datang kembali. Menurut Lofgren (2008), *moment of truth* adalah momen menggambarkan efek faktor kritis dari suatu proses pengalaman pelanggan berupa efek memori mengesankan yang membekas dibenak pelanggan. *Moment of truth* yang terjadi pada pembentukan akibat dari memori yaitu memikirkan kembali pengalaman yang dipunya, saat seseorang yang memiliki argumen untuk bergabung dan akan bertahan atau meninggalkan perusahaan tersebut. Menurut Meredith (2006), efek penciptaan pada *moment of truth* didasarkan pada kebutuhan proses pertemuan antara konsumen, perusahaan dan produk dengan evaluasi secara menyeluruh, dalam prakteknya diungkapkan bahwa “*Just a few moment*”. Menurut Lawrence (2007), efek penciptaan pada *moment of truth* terjadi karena dalam proses dimana konsumen dan obyek saling melemparkan beberapa hal atau kode yang akan mempengaruhi penilaian.

Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan, penulis melihat bahwa dengan adanya pandemi COVID-19 dan era *new normal*, maka peran dari divisi *customer service* di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bukittinggi menjadi sangat strategis, karena berkaitan dengan memastikan stabilitas kondisi kesehatan dan kompetensi agar dapat bekerja sesuai standar kinerja yang disesuaikan dengan kondisi yang terjadi pada saat ini serta memberikan *moment of truth* yang terbaik untuk peserta atau calon peserta. Pada kondisi pandemi COVID-19 sekarang ini, peserta ataupun calon peserta akan sepenuhnya berkomunikasi langsung melalui PC (*Personal Computer*) misalnya menggunakan *WhatsApp*, *Zoom Meeting*,

ataupun telekonferensi tanpa harus bertatap muka langsung dengan mengikuti protokol kesehatan. Peserta yang akan bertanya tentang informasi tentang aktivitas klaim atau ingin membayar tagihan secara daring harus dilayani dengan cepat dan tepat. Namun dalam adopsi digitalisasinya, tidak semua peserta langsung mengerti berkomunikasi dengan menggunakan alat digital atau IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). BPJS Ketenagakerjaan Bukittinggi memiliki kendala dalam membuat sistem untuk menyelesaikan masalah dengan peserta, bahkan mungkin banyak peserta yang berlatar belakang buruh yang gagap teknologi. *Customer service* dalam hal ini lebih mengoptimalkan menginovasi sistem *easy accessible* yang mudah dipahami dan dapat menjadi solusi keluhan apa yang dihadapi oleh peserta. Hal tersebut bisa terlihat pada data sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bukittinggi Tahun 2019-2022**

Tahun	Peserta
2019	16.791
2020	13.624
2021	14.527
2022	16.391

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kota Bukittinggi (2022)

berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan jumlah kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bukittinggi yang disebabkan karena masa COVID-19 dan minimnya akses untuk berkomunikasi dengan *customer service* serta pengurangan karyawan dan PHK dari perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini, pandangan peserta terhadap layanan yang diberikan dalam kondisi *new normal* masih belum optimal. *Moment of truth*

dari *customer service* menjadi peran penting dalam memberikan perubahan pandangan pelayanan kepada peserta.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimainakah “**Penerapan *Moment Of Truth* pada *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Penerapan *Moment of truth* pada *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*?
2. Bagaimana respon dari peserta terhadap *Moment of Truth* pada *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*?
3. Apa yang menjadi kendala dalam *Moment of Truth* pada *Customer Service* di BPJS cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*?

### **1.3 Tujuan Magang**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui Penerapan *Moment of Truth* pada *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*.
2. Untuk mengetahui respon peserta terhadap *Moment of Truth* pada *Customer Service* cabang Kota Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui kendala dalam *Moment of Truth* pada *Customer Service* cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*.

## 1.4 Manfaat Magang

Manfaat Magang terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui apa saja kegiatan dan aktivitas *Moment Of Truth* untuk berinteraksi antara *Customer Service* dengan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi pada Era *New Normal*.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini berguna sebagai informasi kepada peserta atau calon peserta BPJS Ketenagakerjaan agar dapat mengetahui aktivitas *Moment Of Truth* untuk berinteraksi antara *Customer Service* dengan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi pada Era *New Normal*.

## 1.5 Metode Magang

Penelitian dilakukan dengan metode observasi dan metode deskriptif selama 40 hari kerja di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui wawancara dan peninjauan secara langsung pada *Customer Service Officer* BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi dengan mengamati, dan mencatat terkait data tentang aktivitas *Moment of Truth* antara *Customer Service* dengan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi Era *New Normal*. Metode deskriptif ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel

menggunakan kuisioner kepada peserta.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi yang beralamat di Jl. Nawawi No.05, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26112. Pelaksanaan observasi dilakukan selama 40 hari kerja.

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu fokus mengenai apa saja aktivitas *Moment Of Truth* antara *Customer Service* dengan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I ini membahas tentang latar belakang masalah, pemaparan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, lokasi dan waktu magang, serta sistem penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II ini membahas tentang konsep dan teori tugas akhir. Konsep teori yang dimaksud yaitu pengertian pemasaran jasa, pelayanan jasa, dan syarat mewujudkan *Moment Of Truth* antara *Customer Service* dan peserta.



### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab III ini membahas tentang penulis menguraikan hal yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Bukittinggi seperti visi dan misi tujuan perusahaan, dan kegiatan yang dilakukan perusahaan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV ini membahas tentang aktivitas yang dilakukan *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V ini memberikan kesimpulan serta saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bukittinggi sehingga bisa memberikan manfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

