

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diterima, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan peserta. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan peserta dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan peserta” (Kotler, 2014:58).

Menurut Tjiptono (2016:94) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi peserta. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara peserta dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata peserta.

Selain fasilitas yang baik, pelayanan juga berperan dalam menjaring kepuasan peserta. Pelayanan merupakan satu-satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor public maupun manajemen sektor privat. (Ratminto&Atik Septi Winarsih, 2016).

Pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan. Pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan peserta, sedangkan pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh peserta.

Menurut Kotler dikutip oleh Tjiptono (2014:354), “Kepuasan Peserta adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Peserta dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan peserta akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan peserta akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka peserta akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu perusahaan jasa adalah untuk menciptakan para peserta merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pesertanya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pendaftar dan terciptanya kesetiaan terhadap menunggu serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2014:105).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa

sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

BPJS ketenagakerjaan yang dulunya bernama PT JAMSOSTEK namun pada tanggal 1 Januari 2014 bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

Selama saya meneliti di BPJS Ketenagakerjaan terdapat beberapa *complain* peserta yang terjadi dalam fasilitas dan pelayanan yang ada, mungkin seperti ketersediaan tempat duduk diruang tunggu peserta, tempat parkirnya yang kurang luas, dan kurangnya pelayanan keramahan yang diberikan kepada peserta, kurang jelas informasi yang diberikan oleh pegawai sehingga membuat tidak nyaman dan puas nya peserta yang menunggu.

Untuk dapat berkembang dan terus maju BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk mampu mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai fasilitas, pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan”**.

B. Batasan Masalah

Dengan memperhatikan keterbatasan yang dimiliki peneliti, meliputi keterbatasan waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam penelitian, maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yang ada sebagai objek kajian, yaitu: faktor fasilitas dan pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya yang beralamat di Ruko Citra Raya Blok K1 No.28, Cikupa, Tangerang, Banten 15710.

Penelitian dilakukan selama 3 bulan mulai November 2021 sampai dengan Januari 2022 dengan data yang digunakan adalah data tahun 2021.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya?
2. Apakah terdapat pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (BPJS Ketenagakerjaan Citra Raya Cikupa Tangerang)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan fasilitas, pelayanan untuk meningkatkan kepuasan Peserta.

2. Pihak lain atau pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pihak lain atau pembaca yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta dapat memberikan manfaat bagi pihak lain atau pembaca dalam melakukan penelitian lanjutan.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi bukti dari penerapan teori yang diperoleh selama proses perkuliahan, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran dan sebagai syarat memperoleh Gelar

Sarjana S1 Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI Citra
Raya Tangerang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka penulis menyusun skripsi ini atas bab-bab dan subbab-subbab. Skripsi ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan kemudian kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian, meliputi: sejarah singkat perusahaan, deskripsi data variabel, analisis hasil penelitian, serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang membantu dan mungkin bermanfaat bagi perusahaan dan pihak-pihak lain.

