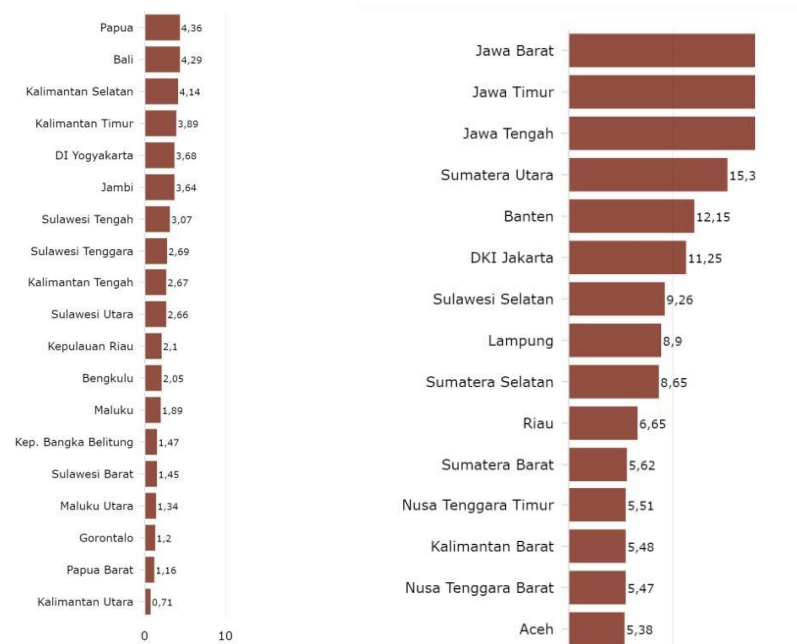


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan kurang lebih 17.504 pulau. Indonesia termasuk negara dengan jumlah penduduk yang sangat banyak. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) jumlah penduduk Indonesia yaitu sekitar 275 juta jiwa pada Juni 2022. Sensus penduduk tersebut bertambah 1,48 juta jiwa (0,54%) dibanding pada sensus Desember 2021. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 50% penduduk Indonesia berjenis kelamin laki-laki dan ada 49% perempuan pada Juni 2022. Jawa Barat tercatat sebagai provinsi dengan penduduk terbanyak, yakni sebanyak 48 juta jiwa (17,66%) dari total penduduk Indonesia. Yang kedua yaitu Jawa Timur berjumlah 41 juta jiwa (14,94%), Jawa Tengah yakni 37 juta jiwa (13,61%). Kalimantan Utara merupakan provinsi dengan penduduk paling rendah, yaitu hanya 709 ribu jiwa (0,26%). Lalu Papua Barat berjumlah 1 juta jiwa (0,42%), dan Gorontalo sebanyak 1 juta jiwa (0,44%). 154 juta penduduk Indonesia ada pada Pulau Jawa. Dapat disimpulkan bahwa separuh dari penduduk Indonesia terdapat di pulau Jawa. Berikut ini persentase penduduk menurut wilayah (per Juni 2022) Jawa: 56% Sumatera: 21% Sulawesi: 7% Kalimantan: 6% Bali dan Nusa Tenggara: 5% Maluku dan Papua: 3% (Baca: Jumlah Penduduk Indonesia mengalami pertumbuhan 1% pada 2022) lihat pada gambar diagram dibawah:



Gambar 1.1

Jumlah Penduduk Indonesia

sumber: datakata.co.id

Sebagai negara terluas ke-14 dan negara dengan kepulauan terbanyak ke-6 didunia, Indonesia mempunyai tantangan yang besar untuk meningkatkan pembangunan yang berkualitas dalam segala aspek. Salah satunya dalam aspek perekonomian. Negara yang berkualitas pasti memiliki suatu perekonomian yang maju. Salah satu cara agar perekonomian maju yaitu dengan sedikitnya pengangguran. Hampir seluruh masyarakat di Indonesia yang telah menyelesaikan pendidikan atau telah memasuki usia angkatan kerja pasti memiliki pekerjaan. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan jumlah angkatan kerja warga negara Indonesia:

Tabel 1.1

Jumlah Angkatan Kerja Menurut Kelompok Umur Pada Februari 2022

No.	Usia	Nilai/Juta Jiwa
1	60 tahun +	16,26 juta
2	55-59 tahun	10,57 juta
3	50-54 tahun	13,25 juta
4	45-49 tahun	15,25 juta
5	40-44 tahun	16,53 juta
6	35-39 tahun	16,78 juta
7	30-34 tahun	16,90 juta
8	25-29 tahun	17,18 juta
9	20-24 tahun	15,31 juta
10	15-19 tahun	5,99 juta

Sumber: Katadata.co.id

Seorang tenaga kerja tentu sangat memperhatikan Keselamatan, Kesehatan Kerja (K3) hal ini dikarenakan untuk meminimalisir kecelakaan saat melakukan pekerjaan. Kecelakaan kerja adalah suatu kejadian yang tidak dikehendaki dan tak terduga yang dapat menimbulkan berbagai macam kerugian, yang terjadi di dalam ataupun di luar tempat kerja yang berkaitan dengan proses kerja. Kecelakaan kerja dilihat dari faktor manusia terjadi karena kurangnya pengetahuan dan ketrampilan, bekerja tidak sesuai prosedur, bekerja sambil bercanda, tidak menggunakan alat pelindung diri (APD), terlalu lelah, bosan dalam bekerja, dan lain sebagainya. Kecelakaan kerja dari faktor lingkungan yaitu peralatan kerja yang sudah tidak layak pakai tetapi tetap digunakan, kurangnya pencahayaan, kurangnya ruang tertata, serta lingkungan dengan keadaan yang kurang memadai (Mindhayani, 2019). Dengan melihat rawannya terjadi kecelakaan kerja, tentunya kecelakaan kerja harus di minimalisir agar tidak menimbulkan banyak korban jiwa.

Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang berbunyi “.... Untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa ”

Menjadi tantangan bagi pemerintah Indonesia untuk melindungi seluruh bangsa Indonesia. Diperkuat dengan Pasal 28H ayat (3) UUD 1945 yang berbunyi "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat." Selain itu dalam Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 menjelaskan bahwa "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan." (Sutrisno, 2020). Dari Undang Undang tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah wajib untuk memberikan jaminan sosial kepada seluruh kalangan masyarakat. Salah satu elemen yang paling penting untuk dilindungi yaitu para tenaga kerja.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan jaminan sosial yang mana dulunya bernama PT. Jamsostek yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sekarang berubah status menjadi badan hukum publik dibawah naungan presiden. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 5 program yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) (Kamil et al., 2022). Pengguna BPJS Ketenagakerjaan disebut dengan peserta. Kepesertaan dalam program BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi 4 yaitu Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa

Konstruksi (JK), Pekerja Migran Indonesia (PMI). BPJS Ketenagakerjaan wajib bagi semua perusahaan. Pimpinan perusahaan wajib mendaftarkan para karyawannya dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Apabila terdapat tenaga kerja yang tidak menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, maka perusahaan akan dikenakan sanksi administratif yaitu sanksi tertulis, denda, sanksi sulitnya atau bahkan tidak mendapatkan pelayanan publik termasuk perizinan usaha, memperkerjakan tenaga asing, mengikuti proyek, dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Sutrisno, 2020).

Tabel 1.2

Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Pada 2021

No.	Bulan	Penerima Upah	Bukan Penerima Upah	Jasa Konstruksi
1	Januari	43.740	2.222	25.290
2	Februari	43.989	2.265	22.015
3	Maret	44.643	2.535	17.468
4	April	45.746	3.177	15.149
5	Mei	46.382	3.737	13.804
6	Juni	46.460	4.588	13.273
7	Juli	46.594	3.898	14.419
8	Agustus	46.589	4.004	26.479
9	September	46.810	4.170	28.707
10	Oktober	47.433	6.252	35.197
11	November	47.887	6.701	39.014
12	Desember	48.285	6.432	36.242

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Penerima Upah (PU) selalu mengalami peningkatan peserta, begitu pula dengan Bukan Penerima Upah (BPU)

jumlah pesertanya selalu meningkat setiap bulannya. Berbeda dengan Jasa Konstruksi pada bulan februari-Juni mengalami penurunan.

Tabel 1.3

Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro pada 2022

No.	Bulan	Penerima Upah	Bukan Penerima Upah	Jasa Konstruksi
1	Januari	47.952	6.311	36.401
2	Februari	47.828	6.148	34.309
3	Maret	51.574	3.797	30.672
4	April	52.184	3.231	26.436
5	Mei	51.987	3.902	21.210
6	Juni	51.711	4.624	12.753
7	Juli	52.035	5.128	13.170
8	Agustus	51.789	5.661	14.450
9	September	52.550	5.793	22.451
10	Oktober	54.794	6.654	24.837
11	November	57.759	7.311	21.559
12	Desember	55.056	7.054	29.919

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro

Pada tahun 2022 jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro yang pertama pada kepesertaan Penerima Upah (PU) mengalami perputaran yang tidak stabil yaitu naik turun setiap bulannya. Untuk peserta Bukan Penerima Upah (BPU) pada awal tahun jumlah peserta mengalami penurunan sampai dengan bulan Juni jumlah peserta mengalami kenaikan. Untuk Jasa Konstruksi, pada awal tahun Januari-Juni mengalami penurunan peserta. Namun pada bulan Juli-Desember jumlah peserta Jasa Konstruksi mengalami kenaikan meskipun pada bulan November mengalami penurunan

Tabel 1.4

Total Jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro pada 2021-2022

No.	Kepesertaan	2021	2022
1	Penerima Upah (PU)	554.558	627.219
2	Bukan Penerima Upah (BPU)	49.981	65.614
3	Jasa Konstruksi (JAKON)	287.057	288.167
	Total	891.596	981.000

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro

Menurut tabel 1.4 jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan mengalami kenaikan pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021. Peserta Penerima Upah (PU) tahun 2022 sebanyak 627.219 peserta. Mengalami kenaikan dibandingkan peserta Penerima Upah (PU) tahun 2021 yaitu sebanyak 554.558 peserta. Lalu peserta Jasa Konstruksi (Jakon) tahun 2022 sebanyak 288.167 peserta. Angka ini juga mengalami kenaikan dibandingkan peserta Jakon pada tahun 2021 yaitu sebanyak 287.057 peserta. Peserta Bukan Penerima Upah (BPU) juga mengalami kenaikan yaitu berjumlah 65.614 peserta pada tahun 2022. Sedangkan pada tahun 2021 peserta BPU berjumlah 49.981 peserta. Total jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2022 sebanyak 981.000 peserta. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan dengan jumlah peserta pada tahun 2021.

kualitas Pelayanan merupakan suatu tolak ukur atau penilaian terhadap semua kebutuhan dan keinginan konsumen. Jika konsumen memperoleh apa yang mereka inginkan dan apa yang mereka butuhkan maka konsumen akan merasa puas sehingga produk atau jasa tersebut akan digunakan secara terus menerus (Wira Purnawan & Suarmanayasa, 2021). Sesuai dengan penelitian dari Arifin

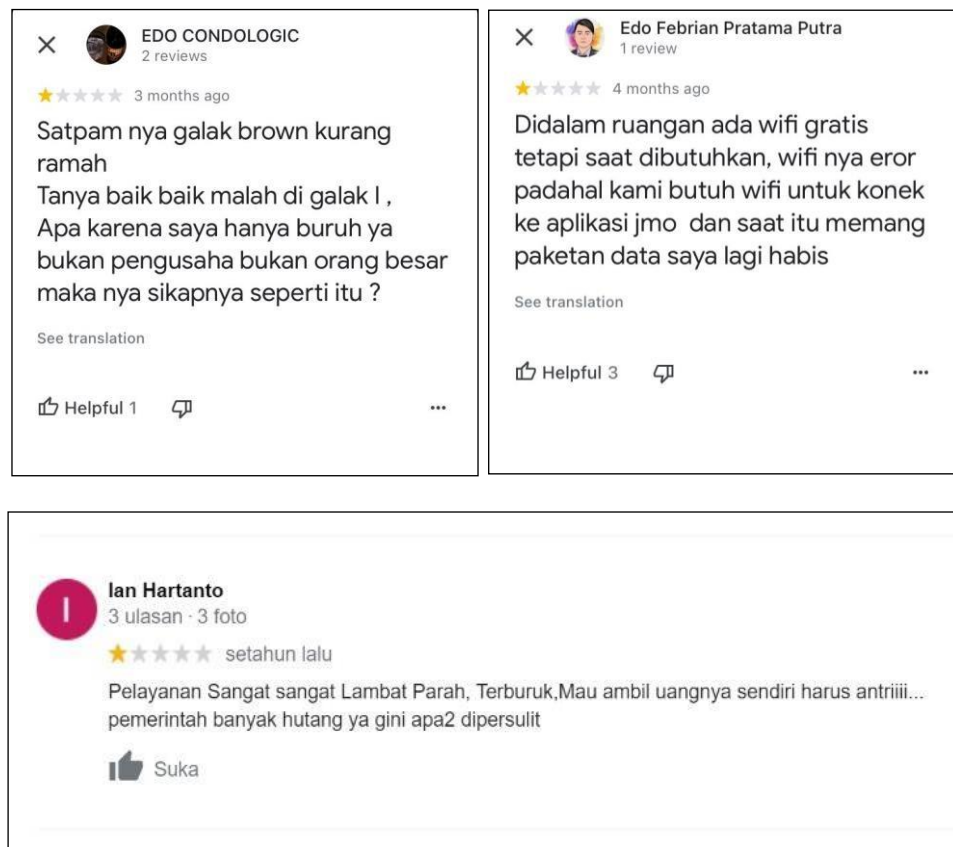
(2017) jika kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Penggunaan. Sama dengan penelitian oleh Amrullah (2016) yang mana menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berperan secara positif dan signifikan terhadap keputusan Penggunaan

Word Of Mouth atau komunikasi mulut ke mulut adalah kegiatan pemasaran yang melibatkan dua orang atau lebih yang saling memberitahu informasi secara langsung maupun melalui media elektronik berdasarkan pengalaman dari pengaplikasian suatu barang maupun jasa (Kotler dan Keller 2009:512). Strategi pemasaran *Word Of Mouth (WOM)* merupakan strategi yang cukup efektif dan tetap banyak di implementasikan oleh masyarakat. Bentuk komunikasi *Word Of Mouth* termasuk bentuk komunikasi yang sederhana namun sangat berpengaruh bagi perusahaan. Tanpa disadari *Word Of Mouth* sangat berpengaruh sebagai media promosi secara tidak langsung. Promosi ini dilakukan sendiri oleh konsumen yaitu memberikan kesan atau bercerita ke orang lain mengenai barang maupun jasa yang telah digunakan (Qomariah, 2020). *Word Of Mouth* memiliki peran positif dan signifikan terhadap keputusan Penggunaan (Wira Purnawan & Suarmanayasa, 2021)

Menurut Supranto dan Nanda (2011) Komunikasi mulut ke mulut atau *Word Of Mouth* merupakan suatu hal ketika seseorang dengan seseorang yang lain saling bertanya dan bertukar informasi mengenai suatu hal yang mereka rasa baik sehingga dapat membuat calon konsumen terpengaruh untuk membuat keputusan Penggunaan serta dapat menjadikan suksesnya suatu bisnis. Sedangkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh penting untuk mencapai rasa puas pada

konsumen. Maksimalnya pelayanan dapat membuat konsumen untuk membeli ulang bahkan melakukan pembelian secara terus menerus produk maupun jasa dari perusahaan. Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang bagus dan strategi mulut ke mulut atau *Word Of Mouth* maka akan menggiring konsumen untuk membuat keputusan Penggunaan. Hal ini Diperkuat oleh bukti dalam penelitian Saputra & Ardani (2020) dimana dinyatakan bahwa variabel *Word Of Mouth* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan Penggunaan. Sejalan dengan penelitian dari Sari dan Dwiya (2018) menyatakan bahwa komunikasi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan Penggunaan. Artinya jika suatu pelayanan bernilai baik maka akan menciptakan informasi yang positif bagi seseorang dan seseorang tersebut berpotensi untuk membagikan informasi positif tersebut ke orang lain sehingga orang lain/konsumen menjadi tertarik untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.

BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro memiliki penilaian yang positif bagi sebagian orang namun, masih terdapat suatu pernyataan yang kurang baik mengenai BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro. Hal ini dibuktikan dengan ulasan terhadap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro. Beberapa ulasan yang diberikan oleh orang yang pernah bertransaksi pada BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro yaitu tentang pelayanan yang kurang memuaskan. Bahkan orang tersebut memberi bintang paling rendah/bintang 1. Berikut gambar mengenai ulasan buruk BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro.



Gambar 1.2

Ulasan Tentang BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro

Sumber: Ulasan Website BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro

Peneliti juga melakukan pra survey. Peneliti melakukan pra survey dengan cara membagikan kuesioner sementara. Kuesioner sementara tersebut berisi pernyataan mengenai BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro yang dijawab oleh 35 responden. Berdasarkan penyebaran kuesioner sementara tersebut diperoleh data pada tabel 1.5:

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Sementara Pra Survey Mengenai BPJS Ketenagakerjaan
Bojonegoro

No.	Pernyataan	Jawaban Responden		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Kemudahan pendaftaran sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro	26	9	35
2	Mendapat informasi yang bagus tentang BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro	14	21	35
3	Pelayanan offline pada BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro baik dan ramah	17	18	35
4	Pelayanan online pada BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro baik dan responsif	10	25	35
5	Mudahnya pengajuan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro	6	29	35

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara

Berdasarkan pada Tabel 1.5 diketahui bahwa para pekerja menyatakan bahwa pendaftaran peserta BPJS Ketenagakerjaan cukup mudah, lalu untuk informasi yang di dapatkan dari peserta lain mengenai BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro tidak cukup baik. Selain itu pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara offline maupun online belum dirasa cukup baik, dan pengajuan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro dirasa sangat tidak baik.

Selain dengan pra survey, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu ojol yang ada di Bojonegoro yang mana ojol tersebut salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro. Ojol tersebut menyatakan bahwa masih terdapat rekan-rekan kerja yang belum mau ikut serta dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Hal tersebut dikarenakan pengaruh dari rekan lain yang

memberikan pernyataan bahwa dirasa program dari BPJS Ketenagakerjaan kurang penting dan tidak berpengaruh dalam kehidupan. Padahal BPJS Ketenagakerjaan sangat penting bagi para tenaga kerja, terlebih pada pekerja ojek online, keselamatan harus selalu diutamakan. Selain itu dalam sisi pelayanan secara online melalui aplikasi dirasa masih cukup sulit dan kurang lengkap. Pelayanan yang baik berguna agar peserta yang telah bertransaksi di BPJS Ketenagakerjaan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain tentang bagaimana proses dan pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan. Ketika orang lain mendengarkan cerita mengenai kemudahan dan pelayanan yang terbaik, maka orang lain akan membuat keputusan keikutsertaan menjadi peserta dari BPJS Ketenagakerjaan. Dari uraian diatas, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro”** penulis akan berfokus meneliti peserta program BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro?
2. Apakah *Word Of Mouth* berpengaruh positif terhadap keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diperoleh, maka tujuan penelitian ini

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan mendapat wawasan yang baru, serta mengetahui faktor-faktor keputusan keikutsertaan seseorang dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan serta bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya mengenai faktor faktor keputusan keikutsertaan. Baik dalam penelitian baru ataupun penelitian lanjutan