

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena memiliki dampak langsung pada kesuksesan jangka panjang perusahaan. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk tetap menjadi pelanggan setia, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan bahkan mungkin menghabiskan lebih banyak uang pada produk atau layanan perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan juga harus menyediakan pelayanan yang ramah dan responsif, memberikan solusi yang cepat jika terjadi masalah atau keluhan, dan mempertimbangkan umpan balik pelanggan secara teratur untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan.

Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menawarkan pengalaman yang menyenangkan dan mudah digunakan dalam berinteraksi dengan perusahaan. Ini dapat mencakup hal seperti mengoptimalkan situs web dan aplikasi untuk kenyamanan pengguna, serta menyediakan layanan pelanggan tanpa batas waktu.

Dalam kesimpulannya, perusahaan yang mampu menjaga kepuasan pelanggan akan memiliki peluang lebih besar untuk berhasil dalam jangka panjang. Hal ini membantu menciptakan reputasi yang positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan kepercayaan yang dapat memberikan keuntungan seperti merekomendasikan perusahaan.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, kreativitas merupakan salah satu faktor pendukungnya. Kreativitas berpusat pada sesuatu yang baru dan berarti dari beberapa output, relative terhadap pelaksanaan yang umum dalam bidang pemasaran, dan kreativitas memerlukan pengembangan alternatif yang lebih baru dan radikal karena merupakan usaha pemecahan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan setiap hari. Kreativitas merupakan inisiatif terhadap suatu tugas yang lebih bersifat *heuristic*, yaitu sesuatu yang merupakan pedoman, petunjuk atau panduan yang tidak lengkap yang akan menuntun seseorang untuk mengerti, mempelajari atau menemukan sesuatu yang baru. kreativitas memiliki kemampuan untuk mengembangkan ide baru dari ide yang telah dimiliki, dan kemudian menggabungkan ide-ide baru yang dimiliki tersebut untuk membentuk inovasi yang bermanfaat, begitu seterusnya sampai proses tersebut berlanjut.

**Mitra Keluarga**

**TUNJUKKAN KARTU  
BPJS KETENAGAKERJAAN  
DAPATKAN POTONGAN HARGA**  
Mitra Keluarga Surabaya

**Dapatkan diskon:**

<b>50%</b>	Biaya Admin Rawat Jalan
<b>25%</b>	Pemeriksaan Laboratorium (diluar pemeriksaan lab rujukan)
<b>25%</b>	Pemeriksaan Rontgen
<b>25%</b>	Pemeriksaan Panoramic
<b>25%</b>	USG Abdomen
<b>25%</b>	Treadmil
<b>25%</b>	Pemeriksaan CT Scan
<b>15%</b>	Boneden (khusus satelit)
<b>15%</b>	MRI (khusus satelit)
<b>15%</b>	Pelayanan USG 4D

**Gambar 1. 1 Kerjasama BPJS Ketenagakerjaan dengan RS Mitra Keluarga**

Sumber: mitrakeluarga, 2023

Sesuai yang dijelaskan pada gambar di atas, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan kreativitas yaitu bekerja sama dengan rumah sakit Mitra Keluarga di Surabaya untuk memberikan potongan harga kepada para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan pemeriksaan dengan menunjukkan kartu peserta.

Selain itu, faktor penting lainnya dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi suatu ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau jasa tersebut sudah mempunyai nilai guna sesuai yang dikehendaki atau dengan kata lain, suatu barang dapat dikatakan memiliki kualitas apabila nilai guna dan fungsinya sudah sesuai dengan yang diinginkan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan peserta. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. begitupun jika

jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Disisi lain kualitas layanan sebagai keseluruhan fitur dan atribut dari suatu barang atau layanan yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi permintaan yang dinyatakan dan tidak dinyatakan. Kemampuan perusahaan untuk memuaskan harapan pelanggannya melalui kualitas penawarannya.



**Gambar 1. 2 Layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo kepada Peserta**

Sumber: Realita.co, 2022

Pada gambar di atas, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo mengunjungi salah satu peserta di RS Mitra Keluarga Waru. Kunjungan ini dilaksanakan pada Hari Pelanggan Nasional (Harpelnas). Menurut Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, untuk memperingati Harpelnas diadakan kunjungan tersebut untuk memberikan pelayanan klaim kepada peserta yang disebut sebagai aksi layanan satu hari dimana kami berperan sebagai *customer service* yang melayani peserta. Selain itu momentum Hari Pelanggan Nasional

sebagai bentuk apresiasi guna menghadirkan pelayanan yang *excellent* dan membentuk komunikasi yang produktif dengan seluruh peserta serta membangun brand kesejahteraan melalui program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. (Sumber: realita.co)

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa perusahaan dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif. Rasa percaya pelanggan merupakan seluruh pemahaman yang dimiliki oleh pelanggan dan semua yang disimpulkan pelanggan mengenai objek, atribut, dan fungsinya. Sebelum mendapatkan tingkat kepuasan, perusahaan perlu memperhatikan kepercayaan pelanggan. Kepercayaan yang besar mendatangkan kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa perusahaan. sehingga dalam penelitian ini menjadikan kepercayaan sebagai variabel moderator dalam hubungan kreativitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta.

Saat ini Indonesia merupakan negara berkembang dengan ekonomi yang terus tumbuh dari waktu ke waktu. Pada tahun 2019, menurut Badan Pusat Statistik (BPS) ekonomi Indonesia tumbuh 5,02 persen. Sedangkan di tahun 2020, mengalami kontraksi pertumbuhan ekonomi sebesar -2,07 persen. Hal ini menyebabkan perekonomian Indonesia pada tahun 2020 mengalami deflasi atau penurunan drastis karena perkembangan ekonomi di Indonesia mempunyai pergerakan yang kurang stabil. Perubahan yang terjadi dipengaruhi oleh adanya pandemi Covid-19. (Sumber: djkn.kemenkeu.go.id)

Penurunan ekonomi yang dialami Indonesia akibat pandemi mempengaruhi tenaga kerja, banyak perusahaan yang terpaksa melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) karena mengalami kesulitan finansial dan menurunnya permintaan pasar. Kementerian Ketenagakerjaan mencatat sekitar 2.175.928 pekerja terdampak sejak April 2020 sampai dengan Juli 2020. (Sumber: [satudata.kemnaker.go.id](http://satudata.kemnaker.go.id))

Oleh sebab itu, pemerintahan Indonesia memberlakukan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk mewujudkan hak atas jaminan sosial bagi setiap penduduknya. Bentuk jaminan sosial yang diberikan salah satunya untuk tenaga kerja yang ada di Indonesia yaitu Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Program jaminan sosial ini bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga kerja dapat hidup dengan layak dan terlindungi dari risiko akibat hubungan kerja

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau sering disebut BPJSTK (BPJS Ketenagakerjaan) didirikan berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJSTK merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan manfaat kepada tenaga kerja di Indonesia. Pada mulanya BPJSTK hanya melayani pekerja sektor swasta, tetapi sekarang badan hukum publik tersebut melayani semua pekerja asli Indonesia baik sektor formal maupun informal, jasa konstruksi, serta pekerja migran Indonesia. Selain itu, program yang dilaksanakan semakin berkembang, diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan BPJSTK saat ini

memiliki lima program yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

Menurut Kementerian Ketenagakerjaan, pada Agustus 2022 tercatat sebanyak 54,50 juta orang (Sumber: [satudata.kemnaker.go.id](http://satudata.kemnaker.go.id)) terdaftar dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dari 143,72 juta tenaga kerja (Sumber: [bps.go.id](http://bps.go.id)). Ini menandakan tingkat keikutsertaan tenaga kerja tidak lebih dari 38% dari seluruh tenaga kerja yang ada di Indonesia.

Pentingnya keikutsertaan para tenaga kerja dalam program BPJS Ketenagakerjaan, menjadikan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo mengalami peningkatan dan penurunan dalam lima tahun terakhir. Hal ini membuktikan tingkat kesadaran dari pekerja, perusahaan dan para pekerja informal mengenai pentingnya keikutsertaan dalam program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan membuat nyaman dan aman dalam bekerja serta dalam menyongsong hari tua. Tingkat keikutsertaan peserta jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo seperti tercantum dalam tabel 1.1

**Tabel 1. 1 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo**

Tahun	Jumlah Peserta
2018	199.124
2019	205.960
2020	192.763
2021	202.044
2022	262.522



Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan setiap tahunnya kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo memiliki perbedaan dalam jumlah

peserta. Dalam tahun 2018 – 2019 terdapat peningkatan 3.3% kepesertaan, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan pandemi Covid-19 menyebabkan banyak perusahaan yang memberhentikan tenaga kerja sehingga peserta yang telah terdaftar menonaktifkan kepesertaannya. Tahun 2021 – 2022 mengalami peningkatan kembali hingga per 31 Desember 2022 jumlah peserta tenaga kerja aktif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo mencapai 262.522 peserta.

Untuk meningkatkan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan, dilakukan strategi diversifikasi pemasaran. Berbagai macam cara dilaksanakan menjangkau seluruh elemen tenaga kerja yang memiliki potensi supaya jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, seperti ojek online, online merchant, pedagang, petani, nelayan, hingga orang yang mendapatkan kredit usaha rakyat (KUR). Upaya peningkatan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan tidak terlepas dari berbagai masalah yang mereka hadapi, salah satunya adalah pelayanan. Berikut beberapa *review* dan ulasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo:

**Tabel 1. 2 Review dan Ulasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo**

Rating Pengguna	Review dan Ulasan Peserta BPJSTK Cabang Surabaya Darmo
	Kecewa datang jam 8.30 udah di suruh kembali pulang. Sistem BPJS masih belum bisa megatasi antrian pelanggan. Buka di web juga Ndak mudah di akses
	Mau nunggu sampai kapan ini di tlp nya..kalo memangg tdk bisa mohon d konfir biar bsa klaim lg..dan di hubungkan k cabang lain..saya sangat di rugikan sudah melungkan waktu namun jadwal tdk tepat dan tdk ada kepastian..tolong saya beri nomor yg bisa di hubungi



★	Satpamnya kalau kasih penjelasan tidak sopan dan ramah, kasihan orang yg sulit paham di bentak2, sangat tidak membantu
★	Operator pada kemana ditelpon gak diangkat2 payah
★★★	Mbak video call g ramah Malah dimarah"in Dia yg gupuh aku yg di marahin 🙄🙄 Lah dikira dia gupuhin trs aku g bingung apa.. Jadi salah tangkep semua kan Dia yg susah sinyal aku juga yg kena semprot Sumpah ngeselin

Sumber: Google *Review* diakses pada 09 Juni 2023

Berdasarkan beberapa *review* dan ulasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Surabaya Darmo pada tabel di atas, terdapat rasa kekecewaan peserta karena layanan yang diberikan tidak memberikan rasa puas terhadap peserta, sehingga kepuasan kurang maksimal pada layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan. Hal tersebut merupakan penyebab tingkat keikutsertaan tenaga kerja rendah, isu pelayanan menjadi faktor belum terpenuhinya jumlah kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan saat ini.

Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kreativitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan?
3. Apakah kepercayaan memoderasi pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan?
4. Apakah kepercayaan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Mengetahui dan menganalisis kepercayaan memoderasi pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan.
4. Mengetahui dan menganalisis kepercayaan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan.

#### **1.4 Manfaat**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo dalam meningkatkan kreativitas dan kualitas layanan melalui kepercayaan terhadap kepuasan peserta menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin mengambil topik mengenai kreativitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan.