

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jamsostek, juga dikenal sebagai Jaminan Sosial Tenaga Kerja, adalah lembaga yang didirikan oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada para pekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka dan keluarga mereka. Organisasi ini pertama kali didirikan pada tahun 1995 dan berganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2014. Upaya untuk melindungi tenaga kerja telah dilakukan sejak lama. Pertama, lembaga pertama, YDJS (Yayasan Dana Jaminan Sosial), didirikan berdasarkan PMP No. 48/1952 dan PMP No. 8/1952, didirikan untuk memberikan bantuan dalam pelaksanaan layanan kesehatan bagi para pekerja.

Program jaminan sosial adalah bagian dari tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi dan kemampuan keuangan negara. BPJS Ketenagakerjaan adalah produk dari transformasi PT. Jamsostek (Persero) dan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan sosial yang memberikan perlindungan finansial kepada karyawan melalui sistem jaminan sosial yang terstruktur.

Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar kehidupan. Perlindungan ini mencakup berbagai situasi sosial seperti kemiskinan, lanjut usia, disabilitas, pengangguran, serta tanggungan keluarga. Berdasarkan Undang-

Undang No. 40 Tahun 2004, jaminan sosial termasuk dalam perlindungan sosial yang bertujuan agar setiap individu dapat memenuhi kebutuhan hidup yang layak. BPJS Ketenagakerjaan hadir untuk memberikan jaminan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja melalui berbagai manfaat seperti JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian), JHT (Jaminan Hari Tua), JP (Jaminan Pensiun), JKP (Jaminan Kehilangan Pekerjaan), serta beasiswa pendidikan, pinjaman renovasi rumah, program pelatihan, dan layanan konsultasi.

Beberapa program jaminan sosial yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya harus memberikan pelayanan yang adil, berkualitas, setara, dan juga harus bisa bertanggung jawab kepada pekerja yang telah menjadi pelanggan BPJS Ketenagakerjaan. Selain kelima program jaminan sosial yang tersedia, BPJS Ketenagakerjaan juga dapat menawarkan pelayanan publik lainnya, seperti pelayanan umum, penyediaan fasilitas, administrasi, pelayanan jaminan, seperti yang disebutkan diatas. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya berfokus pada pelayanan jaminan tetapi juga menyeluruh pada segala aspek yang ada.

Pemasaran merupakan salah satu aktivitas paling krusial yang harus dijalankan oleh perusahaan demi menjaga keberlangsungan usahanya. Keberhasilan suatu perusahaan sering kali bergantung pada seberapa efektif upaya pemasarannya dalam menjangkau masyarakat atau konsumen. Dalam proses

pemasaran, diperlukan adanya strategi yang terencana. Strategi pemasaran adalah rencana yang dirancang oleh perusahaan untuk memperkenalkan produk atau layanan, menjangkau target konsumen, serta mendorong penjualan. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk membantu perusahaan mencapai sasaran pemasaran yang spesifik dan terukur, sekaligus mengoptimalkan keuntungan yang diperoleh.

Untuk menarik minat peserta dalam program BPJS Ketenagakerjaan, aspek utama yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepuasan peserta. Kepuasan peserta mencerminkan seberapa puas pelanggan setelah menerima produk atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018) dalam bukunya *Principles of Marketing*, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dengan menjaga kepuasan tersebut, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang ada, menarik pelanggan baru, serta meningkatkan nilai jangka panjang yang diperoleh dari setiap pelanggan. Menurut Oskar & Purba (2020), kepuasan pelanggan merupakan persepsi yang muncul ketika harapan pelanggan tidak terpenuhi, yang dapat menimbulkan kekecewaan; sebaliknya, apabila persepsi sesuai dengan harapan, maka akan tercipta kepuasan, rasa senang, dan menjadi dasar terbentuknya loyalitas terhadap produk atau layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani, et al (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tingkat

kepuasan peserta menjadi faktor penting bagi kelangsungan lembaga ini karena dapat memperkuat citra positif BPJS Ketenagakerjaan di mata masyarakat.

Menurut Oskar & Purba (2020) fasilitas adalah kausa kapabilitas berwujud yang tersedia sebelumnya dan juga dilakukan sebelum promosi itu dilakukan untuk dapat menawarkan suatu jasa perusahaan kepada pelanggan. Fasilitas sendiri merupakan sebuah tolak ukur dari semua pelayanan yang sudah diberikan, dan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan sebuah pelanggan karena tingkat fasilitas yang ada sangat memudahkan sebuah pelanggan untuk dapat beraktifitas dan juga nyaman digunakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting & Herman (2020) dengan judul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah, bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah. Pentingnya fasilitas bagi kepuasan peserta yaitu karena fasilitas sendiri merupakan salah satu faktor yang membuat para pelanggan merasa puas atas jasa yang mereka terima sehingga memberikan kesan yang baik dan nyaman.

Fasilitas yang memadai dapat berupa adanya peralatan yang lengkap, ruangan ber-AC, lokasi strategis, toilet, musholla, wifi gratis, tempat parkir yang luas, air minum gratis, dan cctv. Selain itu, perusahaan juga harus mempertimbangkan fungsionalitas, keamanan, kenyamanan, dan juga kebersihan fasilitas sehingga para peserta dapat menikmatinya. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto harus memiliki fasilitas yang lengkap dan juga memadai, agar para peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto merasa nyaman dan puas pada saat melakukan aktivitas tersebut.

Dalam memberikan suatu pelayanan publik, sebuah perusahaan ataupun organisasi harus mampu mempertimbangkan kualitas pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada para pesertanya. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan kenyamanan para peserta. Seperti, bersikap ramah, cekatan, cepat dan tepat, serta memberikan sarana dan prasarana yang sesuai. Menurut Syahara & Munthe (2020) kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan mengenai sikap, hubungan yang dihasilkan serta perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, et al (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yaitu kualitas pelayanan yang baik dapat membuat para pelanggan merasa nyaman serta juga dapat mendapatkan manfaat yang diharapkan. Hal ini pasti akan menguntungkan perusahaan karena para peserta yang merasa puas dengan layanan perusahaan akan lebih cenderung menggunakan asuransi BPJS Ketenagakerjaan.

Terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta, karena kepuasan peserta berperan penting dalam membangun hubungan yang solid dengan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan sejauh mana pelanggan merasa puas. Menyadari pentingnya hal tersebut, BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di Kantor Cabang Mojokerto, terus

berusaha meningkatkan kualitas di berbagai aspek pelayanan melalui penerapan sejumlah indikator, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta yang dilayani di kantor tersebut.

Tabel 1.1 Data Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Peserta Aktif
2021	147,213
2022	177,444
2023	190,776
2024	196,378

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Dari data peserta aktif di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto diatas dapat disimpulkan bahwa setiap tahun jumlah peserta aktif meningkat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2024. Dengan peningkatan ini BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto harus terus meningkatkan kinerjanya terutama pada fasilitas dan juga kualitas pelayanan. Karena semakin banyak orang menggunakan BPJS Ketenagakerjaan, semakin banyak pula orang yang menaruh harapan pada jaminan sosial yang diberikan. Oleh karena itu, dengan tersedianya fasilitas yang memadai dan pelayanan berkualitas, peserta akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima.

Dengan demikian alasan penulis meneliti mengenai fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan peserta, karena penulis ingin mengetahui seberapa besar para peserta puas atas fasilitas dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto. Kepuasan peserta itu penting untuk dapat membuat para peserta merasa nyaman. Karena peserta yang

mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan akan merasa puas. Kepuasan peserta adalah kunci sukses sebuah bisnis. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut yang akan menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto

3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh signifikan dari fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan masukan ataupun tambahan informasi tentang fasilitas dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan peserta
2. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan peserta, maupun penelitian yang sejenis