**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)*

*Pada Program Study Manajemen Bisnis*

**Oleh:**

**Cici Indrawati Suarji**

**NIM : 14 053 054**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI PENELITIAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

**BAB III PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 4
  3. Perumusan Masalah 5
  4. Pembatasan Masalah 5
  5. Tujuan Dan Manfaat 5
     1. Tujuan 5
     2. Manfaat 6

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 7**

1. Landasan Teori 7
   * 1. Konsep Pelayanan 7
     2. Kualitas Pelayanan 15
     3. Pengukuran Kualitas Pelayanan 18
     4. Konsep Kepuasan Nasabah 20
     5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 24
   1. Kerangka Teoritik 28

2.2.1 Gap Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen 28

2.2.2 Gap Antara Persepsi Manajemen Terhadap Konsumen

dan Spesifikasi Kualitas Jasa 28

2.2.3 Gap Antara Spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian

jasa 29

2.2.4 Gap Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal 29

2.2.5 Gap Antara Jasa Yang Dipersepsikan dan Jasa Yang

Diharapkan 30

* 1. Hasil Penelitian yang Terlebih Dahulu 30
  2. Hipotesis 32
  3. Alur Pikir 33

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 36**

* + - 1. Tempat dan Waktu Penelitian 36
      2. Metode dan Jenis Penelitan 36
    1. Metode Penelitian 36
    2. Jenis Penelitian 37
  1. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 37
     1. Jenis Data 37
     2. Metode Pengumpulan Data 38
  2. Populasi dan Sampel 39

3.4.1 Populasi 39

3.4.2 Sampel 40

* 1. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran 41
     1. Definisi Operasional Variabel Pelayanan (X) 41
     2. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 43
     3. Variabel Pengukuran 44
  2. Analisis Data 45

3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 46

3.6.2 Analisis Diagram Kartesius 47

3.6.3 Analisis SERVQUAL 50

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51**

1. Gambaran Umum Perusahaan 51

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 51

4.1.2 Logo Perusahaan 54

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 55

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan 55

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 59

4.1.6 Uraian Kerja (Job Descrition) 62

1. Hasil Analisis 68

4.2.1 Perhitungan Nilai Rata – rata Persepsi dan Ekspektasi

Nasabah 68

* + 1. Perhitungan Nilai SERVQUAL 72
    2. Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspektasi dan

Persepsi Dalam Manentukan Persentase Besar

Kecilnya Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pada

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado 74

* + 1. Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan

Pada Kantor BPJS KetenagaKerjaan Cabang Manado 77

* + 1. Hasil Analisis Kepentingan Kinerja 83
    2. Hasil Evaluasi Lima Dimensi Pelayanan Pada Kantor

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado 87

1. Pembahasan 90

4.3.1 Pengaruh Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

Cabang Manado 90

4.3.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Kantor BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Manado 93

4.3.3 Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang

Manado 96

4.3.4 Implementasi 99

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 102**

5.1 Kesimpulan 102

5.2 Saran 103

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG**

Dalam era globalisasi perekonomian dunia saat ini, peranan ketenagakerjaan dalam dunia perdagangan sangat penting. Demikian pula keberadaan setiap perusahaan dalam sistem perekonomian Indonesia. Mengingat pentingnya kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, tentu sudah semestinya kesejahteraan tenaga kerja perlu mendapat perlindungan dan peningkatan kesejahteraan yang baik. Seiring perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak perusahaan yang berdiri dan bergerak dalam berbagai sektor bidang usaha.

Demikian pula dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Keberadaan perusahaan tersebut tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat maupun tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai nasabah dari perusahaan tersebut sebab mereka di ibaratkan sebagai jantungnya perusahaan asuransi karena nasabah memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan.

Semakin banyak nasabah asuransi diyakini merupakan keberhasilan suatu perusahaan, selain itu dilihat dari segi pengguna jasa asuransi (nasabah), perusahaan wajib memberikan pelayanan yang sesuai sebagai imbalan atau perhatian atas kerjasama antara pihak asuransi maupun pihak pengguna jasa asurasi. Namun kenyataannya ada berberapa perusahaan asuransi yang karyawannya tidak memperhatikan kepuasan nasabah, padahal hal tersebut merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan asuransi.

Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya bernama JAMSOSTEK namun sekarang berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan asuransi yang berkaitan dengan asuransi jiwa dan menyangkut masalah keuangan kematian, kesehatan atau kecelakaan kerja bagi nasabahnya. Mempunyai cita-cita untuk menjadi yang perusahaan asuransi terbaik, lebih unggul dan menjadi nomor satu. Banyak perusahaan asuransi yang saling bersaing dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Program jaminan sosial tenaga kerja adalah program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tangung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Bagi setiap perusahan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hasibuan 1996). Kepuasaan nasabah juga dapat ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1997: 36). Jadi, dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa meningkatkan kepuasaan nasabah secara langsung dapat dipengaruhi oleh program jaminan sosial yang dikuti oleh seorang pekerja itu sendiri. Kepuasaan nasabah dapat berpengaruh pada fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan serta pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tangung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan social ekonomi kepada masyarakat. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yaitu Program Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Kematian, dan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah masalah program jaminan sosial yang ada belum mampu memberikan kesejahteraan kepada nasabah pada saat pengajuan klaim.

Berdasarkan hasil peneltian dapat dilihat bahwa program jaminan sosial tenaga kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado belum maksimal dalam memenuhi kepuasaan nasabah. contohnya, kurangnya informasi yang diberikan customer service kepada nasabah untuk pengajuan klaim program jaminan social sehingga mengakibatkan beberapa nasabah harus beberapa kali kembali ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado hanya untuk pengajuan klaim saja. Cara customer service menyampaikan persyaratan pengajuan klaim kadang secara lisan dan kadang memberikan brosur kepada nasabah. Penempatan papan informasi persyaratan pengajuan klaim program jaminan sosial tidak strategis. Untuk itu butuhkan perhatian yang khusus untuk masalah klaim program jaminan sosial tenaga kerja dalam memenuhi kepuasaan dari nasabahnya. Dari uraian diatas penulis menarik mengambil judul : “**Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado**”

* 1. **IDENTIFIKASI MASALAH**

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan masalah yang timbul adalah :

1. Kurangnya Informasi yang customer service berikan kepada nasabah.
2. Penempatan papan informasi tidak strategis.
3. Informasi kadang hanya disampaikan secara lisan.
   1. **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang ada adalah “Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”

* 1. **BATASAN MASALAH**

Penulis memberikan batasan masalah dengan maksud agar tujuan dari pembahasan akan lebih terarah pada sasarannya. Penulis hanya akan mendeskripsikan masalah yang terjadi dibagian Customer Service tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

* 1. **TUJUAN DAN MANFAAT**
     1. **Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
2. Untuk mengetahui kepuasaan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasaan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado
   * 1. **Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan sebagai acuan dalam rangka penetapan target perusahaan.

1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku perkuliahan.