

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

**FIKE FETRIYANA
NIM. 1817201183**

**PRODI EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fike Fetriyana
NIM : 1817201183
Jenjang : S1
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Kualitas Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah Hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 29 Maret 2023
Yang menyatakan,



Fike Fetriyana
NIM. 1817201183



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudara **Fike Fetriyana NIM 1817201183** Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **04 April 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Shofiyulloh, M. H. I
NIP. 19870703 201903 1 004

Pembimbing/Penguji

Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
NIP. 19881003 201903 1 015

Purwokerto, 12 April 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin
Zuhri Purwokerto
di- Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi Fike Fetriyana NIM 1817201183 yang berjudul:

**Kualitas Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan
Nasabah**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 11 Januari 2023
Pembimbing,



Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud.
NIP. 19881003 201903 1 015

MOTTO

Jangan malu dengan kegagalanmu, belajarlal darinya dan mulai lagi



**MANAJEMEN PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG
PURWOKERTO**

Fike Fetriyana

NIM. 1817201183

E-mail : fikefet@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Sektor ketenagakerjaan sangat penting dalam pembangunan nasional, selain itu peningkatan tenaga kerja yang terus bertambah maka diperlukannya kesejahteraan bagi tenaga kerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto merupakan badan hukum yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja melalui program-program jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan jasa yang dalam penyelenggaraannya memberikan suatu pelayanan jasa. Dengan adanya manajemen pelayanan yang baik maka akan memberikan penilaian positif dari nasabah. Dalam BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto manajemen pelayanan sangat diperlukan agar suatu proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisi deskriptif kualitatif, yang terdiri atas tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, manajemen pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah baik dengan menerapkan dimensi- dimensi kualitas pelayanan *Reability* (keandalan), *Responseveness* (daya tanggap), *Tangible* (bukti langsung), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Selain itu penerapan prinsip-prinsip syariah dalam manajemen pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto menerapkan prinsip tolong menolong (*ta'awun*), prinsip memberi kemudahan (*at-taysir*), dan prinsip saling mencintai (*muhabbah*).

Kata kunci : Manajemen pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

**SERVICE MANAGEMENT AT THE SOCIAL SECURITY ORGANIZING
AGENCY (BPJS) EMPLOYMENT PURWOKERTO BRANCH**

Fike Fetriyana

NIM. 1817201183

E-mail : fikefet@gmail.com

*Study Program Sharia of Economic Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The employment sector is very important in national development, besides that the increase in the workforce continues to increase, the welfare of workers in Indonesia is needed. BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto Branch is a legal entity that provides protection for workers through social security programs. BPJS Ketenagakerjaan is a service company which in its administration provides a service. With good service management, it will give a positive assessment from customers. In BPJS Ketenagakerjaan, Purwokerto Branch, service management is needed so that a service process can run well.

The purpose of this research is to find out the service management at BPJS Ketenagakerjaan, Purwokerto Branch. This research is a field research where researchers go directly to the field to obtain data and information related to the research being conducted. With a qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis, which consists of three activity streams, namely data reduction, data presentation and conclusion.

The results of the study indicate that service management at the Purwokerto Branch Employment BPJS is good by applying the dimensions of service quality Reability (reliability, Responsiveness), Tangible (direct evidence), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy). the application of sharia principles in service management at the Purwokerto Branch Employment BPJS applies the principle of mutual help (ta'awun), the principle of providing convenience (at-taysir), and the principle of mutual love (muhabbah).

Keywords: Service management, Employment BPJS, Purwokerto Branch Employment BPJS.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dikembangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	t'	T	Te
ث	ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d'	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	w	We
ه	ha'	h	Ha
ي	ya'	y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

من عدة	ditulis	Muta'addidah
عدة	ditulis	'iddah

C. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جسوة	Ditulis	Jizyah

Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

1. Bila diikuti dengan kata sandang "al" seperti bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

الاولياء كثر اية	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
------------------	---------	---------------------------

2. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan

زكاة نانظر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	a
اِ	Kasrah	Ditulis	i
اُ	Dammah	Ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	a
	ههية جا	Ditulis	jahiliyah
2.	Fathah + ya'	Ditulis	a
	تاسي	Ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	i
	كريمي	Ditulis	karim
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	u
	فروض	Ditulis	furud

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
تمل	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah

انقرآن	Ditulis	<i>al-qur'an</i>
انقياش	Ditulis	<i>al-qiyas</i>

2. Bila dikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>As-sama</i>
انشاناش	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

انفروض ذوى	Ditulis	<i>Zaqi al-furud</i>
اهم انس	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, Ungkapan rasa syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, tabi'in dan seluruh umat Islam seluruh jagat raya yang senantiasa mengikuti semua ajarannya. Semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di hari akhir. Aamiin.

Teristimewa ucapan terimakasih yang tiadatara untuk orang tua penulis yaitu Bapak Hariyanto dan Ibu Sukinah yang tidak pernah lupa menyebut nama penulis dalam setiap do'anya, selalu memberikan yang terbaik untuk penulis baik materil maupun moril dan selalu mendukung serta selalu ada dalam keadaan apapun. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada kedua kakak penulis Fika Febrian Pratama dan Viki Dwi Wahyuningsih. Terimakasih atas segala motivasi, nasehat, perhatian, cinta, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis berikan kepada semua pihak yang menjadi bagian penting atas terselesaikannya penelitian ini. Yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan juga saran kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Bapak Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

3. Ibu Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Bapak Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang selalu ada untuk memberikan doa dan dukungan, kasih sayang dan dorongan dalam menyusun skripsi..
7. Kepada Bapak Hariyo Wicaksono selaku Kabid Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto yang dengan kerendahan hatinya menerima dan mendampingi saya selama melakukan penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto
8. Seluruh staf BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data-data terkait penelitian.
9. Kepada nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait data – data penelitian.
10. Kepada teman-teman Sobat Ambyar (Sinta, Fatimah, Nadhia dan Nina) yang selalu ada suka maupun duka dari semester 1 hingga sekarang.
11. Sahabat seperjuangan yang selalu siap sedia ketika saya membutuhkan.
12. Teman-Teman Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 khususnya kelas Ekonomi Syariah E. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan, kesehatan, dan segala yang diinginkan terwujud. Aamiin.
13. Kepada semua orang yang selama 4 tahun ini ada di hidup penulis, baik yang masih menetap maupun yang telah pergi, baik yang meninggalkan rasa senang, sedih, luka, kecewa, ataupun bahagia. Terimakasih telah memberikan kenangan ataupun pelajaran sehingga membentuk diri penulis yang sekarang.
14. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendo'akan penulis namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Hanya ucapan terimakasih dan untaian do'a yang bisa penulis berikan. Semoga segala andil atau partisipasi yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari betul bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat baik untuk penulis dan pihakpihak lain. Aamiin.

Purwokerto, 10 Januari 2023
Penulis,



Fike Fetriyana



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Manajemen Pelayanan	17
B. Kepuasan Nasabah	25
C. Landasan Teologis	33
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Sumber Data.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum	47
1. Sejarah singkat BPJS Ketenagakerjaan.....	47
2. Program-program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	49
3. Logo BPJS Ketenagakerjaan	57
4. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	58
5. Struktur Organisasi.....	58
6. Waktu Operasional Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto	59
B. Manajemen Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto	59
C. Manajemen Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam Perpektif Syariah	79
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Bekerja Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah
2019 - 2021

Dilakukan

Tabel 1.2 Rating BPJS Ketenagakerjaan

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 4.1 Waktu Operasional Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Purwokerto



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Customer Satisfaction Model*

Gambar 2.2 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan

Gambar 2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Gambar 4.2 Fasilitas Ruangan yang Bersih dan Rapi

Gambar 4.3 Fasilitas Tempat Parkir yang Luas

Gambar 4.4 Fasilitas Free Charger dan Minuman Gratis



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 3	Surat – Surat
Lampiran 3.1	Surat Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 3.2	Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi
Lampiran 3.3	Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
Lampiran 3.4	Surat Bimbingan Skripsi
Lampiran 3.5	Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal Skripsi
Lampiran 3.6	Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 4	Blangko/Kartu Bimbingan
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perekonomian saat ini peran sektor ketenagakerjaan sangat penting. Untuk memenuhi kebutuhannya, maka seseorang harus bekerja agar dapat memperoleh penghasilan untuk memenuhi semua kebutuhannya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional seseorang atau warga negara yang sudah berusia 15 tahun atau lebih sudah dapat digolongkan sebagai penduduk usia kerja. Adapun penduduk yang dikategorikan sebagai penduduk yang termasuk angkatan kerja yaitu mereka yang dikategorikan sebagai penduduk usia kerja (15 tahun dan lebih) yang bekerja, atau punya pekerjaan namun sementara tidak bekerja dan pengangguran. Sedangkan penduduk yang dikategorikan sebagai penduduk yang termasuk bukan angkatan kerja yaitu mereka yang tergolong sebagai penduduk usia kerja (15 tahun dan lebih) yang masih sekolah, mengurus rumah tangga atau melaksanakan kegiatan lainnya selain kegiatan pribadi. Tenaga kerja menurut pendapat Sumitro Djojohadikusumo (1987) adalah mereka yang sudah dalam usia kerja dan sanggup untuk menjalankan pekerjaan atau bekerja, termasuk pengangguran yang sudah bersedia untuk bekerja dan pengangguran yang terpaksa karena belum adanya lapangan pekerjaan (Sutrisno, 2017).

Jumlah angkatan kerja Indonesia sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) mencapai 144,01 juta jiwa pada bulan Februari 2022. Jumlah tersebut mencapai 69,06% dari total penduduk usia kerja yang berjumlah 208,54 juta jiwa. Tingginya jumlah angkatan kerja Indonesia tentunya harus diimbangi dengan lebih luasnya kesempatan kerja, yaitu dengan menciptakan lapangan kerja yang dapat memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Maka dari itu pemerintah menyiapkan adanya pembangunan nasional yang diharapkan dapat memberikan dampak yang besar bagi masyarakat dalam tercapainya masyarakat yang sejahtera, adil, dan makmur sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Mengingat kembali bahwa kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi itu sangat penting, maka sudah tentu perlunya perhatian khusus bagi tenaga kerja untuk menjamin kesejahteraan, oleh karena itu kesejahteraan bagi tenaga kerja harus mendapatkan jaminan dalam perlindungan dan peningkatan kesejahteraan yang baik. Pembangunan dari segi ketenagakerjaan itu sangat diperlukan, karena pembangunan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja, sehingga tenaga kerja dapat terlibat secara maksimal dalam proses pembangunan dan dapat diberikan perhatian khusus menyangkut hak-hak dan kepentingannya.

Perlu diketahui pada saat tenaga kerja menjalankan tugas atau pekerjaannya, mereka sering kali menjumpai adanya hambatan atau resiko-resiko sosial yang dapat berpengaruh kepada kesejahteraan mereka dan keluarganya. Resiko-resiko sosial tersebut seperti : kecelakaan atau cacat, sakit, hari tua, dan meninggal dunia. Oleh karena itu diperlukan adanya kebijakan yang dapat mengatasi resiko-resiko sosial tersebut.

Dalam menjalankan pekerjaannya, tenaga kerja harus memperhatikan keselamatannya dalam bekerja. Keselamatan kerja dapat diartikan sebagai keadaan dimana saat tenaga kerja atau pekerja melaksanakan pekerjaannya mereka terbebas dari kemungkinan terjadinya kecelakaan karena keselamatan mereka sudah terjamin, jadi tenaga kerja tidak perlu merasa cemas atau khawatir mengalami kecelakaan. Resiko-resiko sosial yang dapat dialami tenaga kerja tersebut dapat mengancam kesehatan, keselamatan, bahkan kesejahteraan tenaga kerja beserta keluarganya. Pemerintah sebagai aparatur negara dituntut untuk menghasilkan suatu kebijakan perlindungan bagi tenaga kerja. Maka mulai berdirinya perusahaan asuransi yang dapat menjadi solusi untuk permasalahan yang dihadapi oleh tenaga kerja terkait hak dan kewajibannya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan layanan jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia. Adanya pemberian jaminan sosial didasarkan pada Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 tentang

sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan diatur melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial. Dengan adanya sistem jaminan soaial ini, seluruh pekerja di Indonesia berhak untuk mendapatkan layanan perlindungan yang termasuk dalam program BPJS. Program-program tersebut, yaitu :

- a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), yaitu program yang memberi manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja
- b. Jaminan Kematian (JKM), yaitu program yang memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja.
- c. Jaminan Hari Tua (JHT), yaitu program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.
- d. Jaminan Pensiun (JP), yaitu program perlindungan yang diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap.
- e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), yaitu jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja dengan tujuan mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi risiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Bekerja Kabupaten Di Provinsi Jawa Tengah 2019-2021

<i>Kabupaten / Kota</i>	<i>Jumlah Angkatan Kerja</i>		
	<i>Bekerja</i>		
	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
Kabupaten Cilacap	788073	807407	747329
Kabupaten Banyumas	839941	824866	813592
Kabupaten Purbalingga	458799	469748	473232

Data tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah angkatan kerja yang bekerja di Kabupaten Banyumas tergolong tinggi jika dibandingkan dengan Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Purbalingga. Di Kabupaten Banyumas di tahun 2021 tercatat mencapai 813 592 ribu jiwa. BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum yang akan memberikan perlindungan kepada tenaga kerja. Maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang turut andil dalam pembangunan di Negara ini, BPJS Ketenagakerjaan telah banyak melakukan upaya guna terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah, atau jumlah kepesertaan di perusahaan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto merupakan salah satu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia yang melayani program-program jaminan sosial (JKK, JKM, JHT, JP, JKP) bagi seluruh pekerja baik formal maupun informal. Berdasarkan data yang didapat dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, terhitung dari Bulan Juli tahun 2022 terdapat 503.175 peserta yang terdaftar di kelima program yang terdiri dari 298.828 peserta Penerima Upah (PU), 7.404 peserta Pekerja Migran Indonesia (PMI), 24.122 Peserta Bukan Penerima Upah (BPU), dan 109.821 peserta Jasa Konstruksi (Jakon). Melihat dari banyaknya peserta yang terdaftar, tentunya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sebagai penyedia layanan bagi seluruh peserta dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berjalannya suatu organisasi publik. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan Peraturan perundangundangan yang berlaku (S Kamaruddin, 2016). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik yang cermat, cepat dan tepat merupakan hal yang esensial untuk dilaksanakan mengingat pesatnya perkembangan informasi dan globalisasi yang turut serta meningkatkan harapan dan tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih baik setiap harinya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu sasaran utama dari adanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas menurut Garvin (Indrasari, 2019) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kotler (2009) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan pemenuhan kebutuhannya. Kualitas suatu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diraih melalui kegiatan

Berdasarkan berbagai pengertian kualitas pelayanan publik yang diungkapkan oleh beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian harapan dengan kenyataan dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Adapun baik atau buruknya kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan dapat didasarkan pada penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

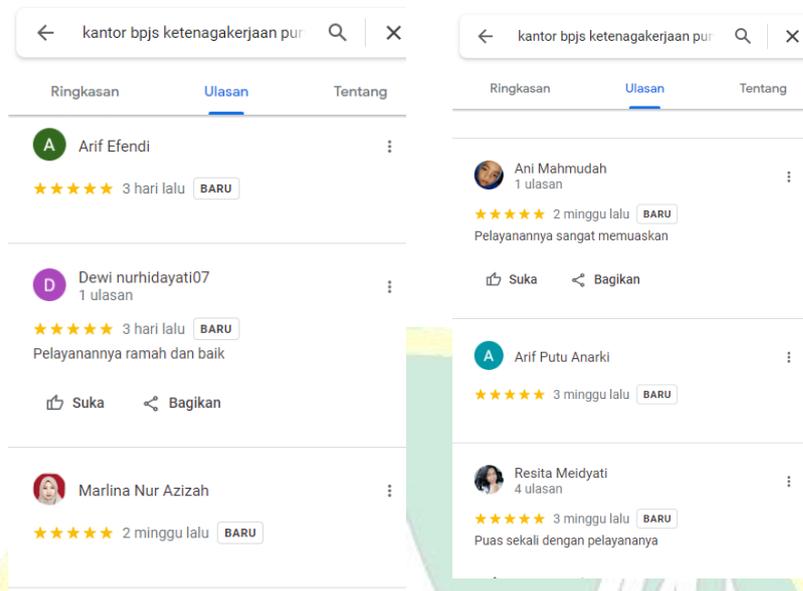
Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah seperti menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah, fasilitas-fasilitas yang

baik, dan juga memberikan informasi-informasi yang dapat memudahkan nasabah, hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan dirasakan oleh nasabah ketika sesuatu yang didapatkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan, sesuatu tersebut dapat berupa kualitas pelayanan yang didapatkan. Adapun ketidakpuasan nasabah akan dirasakan oleh nasabah ketika sesuatu yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga tenaga kerja yang telah menjadi nasabah di BPJS Ketenagakerjaan harus terpenuhi hak-haknya.

Tabel 1.2
Rating BPJS Ketenagakerjaan

No.	Nama Hotel	Rating	Ulasan
1.	BPJS Ketenagakerjaan KC Cilacap	4.1/5	251
2.	BPJS Ketenagakerjaan Purbalingga	4.6/5	199
3.	BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto	4.1/5	380

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto memiliki rating yang sama dengan BPJS Ketenagakerjaan Cilacap dan BPJS Ketenagakerjaan Purbalingga dengan rating tertinggi. BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto dengan rating yaitu 4.1/5 dan 380 untuk ulasan terbanyak. Dimana, rating dan ulasan dimaksudkan untuk memberikan manfaat dan dapat dipercaya. Rating biasanya menggunakan angka proporsional ulasan bintang 1, 2, 3, 4, dan 5, dihitung berdasarkan rating kualitas terbaru dari ulasan nasabah atau pengunjung. Jadi, suatu rating itu dipengaruhi oleh ulasan pengguna, ulasan yang diberikan berarti sesuai dengan apa yang didapatkan oleh nasabah atau pengunjung. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan mendorong nasabah atau pengunjung untuk memberikan ulasan yang baik, yang mana semakin bagus ulasan para pengguna maka akan semakin tinggi rating yang diperoleh.



Gambar 1.1
Ulasan Terbaru Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Dari ulasan bintang pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah tergolong baik, dengan rating 4.1/5 sudah masuk dalam kategori baik dan layak untuk direkomendasikan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto juga memiliki ulasan terbanyak dengan 380 ulasan. Ulasan yang diberikan berarti sesuai dengan apa yang didapatkan oleh nasabah atau pengunjung. Dilihat dari berbagai ulasan menunjukkan respon positif nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

Berdasarkan uraian diatas penelitian menyimpulkan bahwa suatu pelayanan dapat memberikan dampak terkait penilaian terhadap nasabah, apabila manajemen pelayanan yang diberikan baik maka akan memberikan respon positif dari nasabah dan sebaliknya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto”**.

B. Definisi Operasional

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Clayton Reeser dalam buku Dasar – Dasar Manajemen (Wijaya & Rifa'i, 2016 : 16) manajemen merupakan pemanfaatan sumber daya fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi dan diselesaikan dengan mengerjakan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Sedangkan Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sehingga Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Indrasari, 2019).

- ### 2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan)
- Merupakan badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan untuk tenaga kerja seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian (Putri, 2014). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki dua jenis jaminan sosial yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Perbedaan dari kedua program tersebut yakni BPJS Kesehatan dapat diperoleh dan diperuntukkan untuk seluruh warga negara Indonesia tanpa terkecuali, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan merupakan jaminan sosial yang diberikan kepada para tenaga kerja.
- ### 3. Program Jaminan Sosial, menurut Undang-Undang NO. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Program Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin agar seluruh rakyat dapat memenuhi kebutuhan dasar dan pekerjaan yang layak. Dengan adanya program tersebut diharapkan agar setiap penduduk dapat memenuhi kebutuhan hidup yang layak apabila suatu saat mengalami resiko-resiko sosial yang dapat mengakibatkan hilangnya pendapatan, karena mengalami kecelakaan, menderita sakit, kehilangan pekerjaan, dan memasuki usia lanjut atau pensiun. Jaminan Sosial

Tenaga Kerja adalah perlindungan dengan cara memberikan kompensasi sebagai pengganti akibat kehilangan pendapatannya saat sedang melakukan pekerjaan yang terjadi akibat risiko-risiko sosial ekonomi, sehingga akan meningkatkan produktivitas kerja pada tenaga kerja (Dewi, 2015).

4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen menurut Garvin (1988) (Indrasari, 2019).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, akhirnya peneliti menentukan masalah untuk diteliti yaitu :

1. Bagaimana Manajemen pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?
2. Bagaimana Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana Manajemen pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?
- b. Bagaimana Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

2. Manfaat Penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bisa digunakan sebagai masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Secara terperinci manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan sebagai sumber bacaan atau dijadikan referensi yang

dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini, serta dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi pemerintah melalui Kementerian Ketenagakerjaan dalam memaksimalkan penyelenggaraan Jaminan Sosial bagi tenaga kerja di Indonesia.
- 2) Bagi lokasi penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga terkait dan bisa digunakan sebagai tolak ukur untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.
- 3) Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan bisa mendapat informasi tentang bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan bisa menjadi pengetahuan kepada masyarakat terutama tenaga kerja mengenai pelaksanaan jaminan sosial tenaga kerja.

E. Kajian Pustaka

Muhammad Adnan (2017) dalam skripsinya yang berjudul Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Makassar. Penelitian ini berisi pembahasan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar: a. Faktor Pendukung: (a) Pelayanan yang cepat, (b) Sudah menggunakan e-claim. b. Faktor penghambat : Kurang lengkapnya data.

Dinda Rifa Larasati dan Cut Irma Setiawati (2021) dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Cabang Sudirman Bandung. Penelitian ini berisi pembahasan Kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup baik seperti dalam menanggapi setiap keluhan nasabah yang walau demikian masih ada yang perlu ditingkatkan seperti dalam menempati janji pada nasabah mengenai pemberian

promo. Kepuasan nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup tinggi seperti dalam memberikan informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah yang sudah sesuai dengan harapan, walau demikian nasabah belum sepenuhnya merekomendasikan Bank Danamon cabang Sudirman Bandung pada sahabat dan kerabat untuk menjadi nasabah.

Reski Ayu (2018) dalam skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang. Penelitian ini berisi pembahasan hasil analisis mengenai kelima dimensi kualitas layanan, PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Enrekang maka variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel *Reliability* (Kehandalan). Dibandingkan dengan empat dimensi lainnya seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Lucia Theresia Frisela Palit (2015) pada skripsi yang berjudul Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Penelitian ini berisi pembahasan tentang Kepuasan Nasabah dapat dinilai dari pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan baik produk dan jasa. Program Jaminan Sosial pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado menunjukkan bahwa nasabah menilai Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dilaksanakan tergolong dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.

Reza Nurul Ichsan & Ahmad Karim (2021) pada jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nabahah PT. Jasa Raharja Medan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menmpengaruhi kepuasan nasabah. Dengan mengutamakan kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan seperti dengan memberikan layanan dan fasilitas-fasilitas terbaik yang tidak dimiliki pesaing, hal tersebut dapat berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah di PT.Jasa Raharja Medan.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	Adnan, Muhammad (2017), “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Makassar”.	Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar: a. Faktor Pendukung: (a) Pelayanan yang cepat, (b) Sudah menggunakan e-claim. b. Faktor penghambat : Kurang lengkapnya data.	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan.	Lokasi, waktu dan fokus penelitian
2.	Dinda Rifa Larasati dan Cut Irma Setiawati (2021), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank	Kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup baik seperti dalam menanggapi setiap keluhan nasabah yang walau demikian masih ada yang perlu ditingkatkan	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasaba.	Lokasi, waktu, objek, dan fokus penelitian.

	Danamon Cabang Sudirman Bandung”.	seperti dalam menempati janji pada nasabah mengenai pemberian promo. Kepuasan nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup tinggi seperti dalam memberikan informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah yang sudah sesuai dengan harapan, walau demikian nasabah belum sepenuhnya merekomendasikan Bank Danamon cabang Sudirman Bandung pada sahabat dan kerabat untuk menjadi nasabah.		
3.	Ayu, Reski (2018), “Pengaruh	Hasil analisis mengenai kelima dimensi kualitas	Sama-sama membahas kualitas	Lokasi, waktu, objek, dan fokus

	<p>Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang”.</p>	<p>layanan, PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Enrekang maka variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan). Dibandingkan dengan empat dimensi lainnya seperti <i>tangible</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i> dan <i>empathy</i>.</p>	<p>pelayanan terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>penelitian.</p>
4.	<p>Palit, Lucia Theresia Frisela (2015) “Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”.</p>	<p>Kepuasan Nasabah dapat dinilai dari pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan baik produk dan jasa. Program Jaminan Sosial pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado menunjukkan bahwa nasabah</p>	<p>Sama-sama membahas kepuasan nasabah dan BPJS Ketenagakerjaan.</p>	<p>Lokasi, waktu, dan fokus penelitian.</p>

		menilai Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dilaksanakan tergolong dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.		
5.	Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim (2021) “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nabahah PT. Jasa Raharja Medan”.	kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan mengutamakan kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan seperti dengan memberikan layanan dan fasilitas-fasilitas terbaik yang tidak dimiliki pesaing, hal tersebut dapat berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah di PT.Jasa Raharja Medan.	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Lokasi, waktu, objek, dan fokus penelitian.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka dalam sistematika penjelasan, peneliti membagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan. Memberikan gambaran secara menyeluruh tentang penelitian yang dilakukan. Dari bab pertama ini diketahui beberapa hal, yaitu mengenai latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori. Berisikan teori-teori yang terkait dengan tema penelitian dalam hal ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan landasan teologis.

BAB III Metode Penelitian. Menjelaskan mengenai pemaparan metode yang digunakan peneliti untuk mencari sumber data, yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Pada bab ini akan menjelaskan berupa penyajian data, analisis data dan hasil pengamatan di lapangan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V Penutup Pada bagian ini berisi kesimpulan pembahasan, saran-saran. Pada bagian akhir penelitian, peneliti mencantumkan daftar pustaka meliputi referensi dalam penyusunan skripsi ini, beserta lampiran- lampiran yang mendukung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

Ricky W. Griffin (2004 : 15) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Efektif memiliki arti bahwa untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang direncanakan, sedangkan efisien memiliki arti bahwa tugas dilaksanakan dengan benar, terorganisir, dan sesuai dengan perencanaan. Manajemen harus ada pada suatu lembaga, perusahaan, atau organisasi tertentu karena fungsi utama manajemen adalah untuk mendukung seluruh kegiatan lembaga, perusahaan, atau organisasi tersebut. Oleh karena itu, sebuah lembaga, perusahaan, atau organisasi tidak akan berhasil tanpa manajemen yang tepat. (Torang, 2013 :165).

Dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 3), George R. Terry menyatakan bahwa

“Management is the accomplishing of a predetermined objectives through the effort of other people”.

Jadi, manajemen adalah proses pencapaian tujuan yang ditetapkan bersama. Berorientasi pada proses, manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar kegiatan dapat lebih efektif atau mengarah pada ukuran keberhasilan yang efektif.

2. Fungsi Manajemen

Untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal, manajer harus memahami arti, pengertian, dan seluruh fungsi manajemen yang ada. Dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 10) George R. Terry, 1958 menyatakan manajemen memiliki 4 (empat) fungsi dasar yang disingkat dengan POAC, yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*).

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 10) George

R. Terry mengemukakan *planning* sebagai berikut.

“Planning is the selecting and relating of fact and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necessary to accieve desired result.”

“Perencanaan adalah penciptaan dan penggunaan perkiraan atau asumsi masa depan dengan memilih fakta, menghubungkan fakta, dan merumuskan kegiatan yang diperlukan.”

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Adanya pengorganisasian dapat mewujudkan hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas – tugas tertentu untuk masing – masing unit.

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 38) mengemukakan *organizing* sebagai berikut.

“Organizing is the determining, grouping, and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to thesen activities, the providing of suitable physichal factors of environtment and the indicating of the relative authority delegated to each respectives activity.”

“Organisasi adalah penetapan, pengelompokkan, dan penempatan jenis kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang (pegawai) untuk kegiatan tersebut, dan penyediaan faktor fisik yang sesuai dengan kebutuhan kerja semua yang di delegasikan ke dalam organisasi dan terlibat dalam pelaksanaan kegiatan yang diharapkan.”

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 82) mengemukakan *actuating* sebagai berikut.

“Actuating is setting all members of the group to want toachieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and efforts”.

“Pengerakkan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok sehingga mereka berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan itikad baik dan sesuai dengan rencana kepemimpinan dan

upaya organisasi.”

d. Pengawasan (*Controlling*)

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011 : 110) mengemukakan *controlling* sebagai berikut.

“Controlling can be defined as the process of determining what is to accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with standard”.

“Pengawasan dapat di definisikan sebagai proses untuk memutuskan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, evaluasi pelaksanaan, dan jika diperlukan perbaikan, perbaikan pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran)”.

3. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan. Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Dari definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (Indrasari, 2019).

Menurut Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Indrasari, 2019).

4. Manajemen Kualitas

Manajemen merupakan proses perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*) penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) (Yulianti, 2019). Sehingga Manajemen Kualitas (*Quality Management*) pada dasarnya didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Di dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai suatu aktifitas dari fungsi manajemen secara menyeluruh yang akan menentukan kebijakan kualitas, tanggung jawab, tujuan-tujuan, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat sebagai berikut :

- a. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*) yaitu merupakan suatu penetapan serta pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas dan untuk penerapan system kualitas.
- b. Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) yaitu aktivitas operasional yang berhubungan untuk memenuhi persyaratan kualitas.
- c. Jaminan Kualitas (*Quality Assurance*) yaitu segala tindakan yang terencana dan sistematis yang diimplementasikan untuk dapat memberikan kepercayaan yang cukup bahwa suatu produk akan dapat memberikan kepuasan kebutuhan untuk kualitas tertentu.
- d. Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*) yaitu tindakan-tindakan yang diambil yang digunakan untuk meningkatkan nilai produk untuk pelanggan atau konsumen melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

5. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan (*Customer Service*) merupakan setiap kegiatan-kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019). R.A. Supriyono mendefinisikan pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya

pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya menari konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler, Pelayanan dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan dan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Indrasari, 2019). Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu :

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.

b. Pelayanan Dengan Tulisan

Pelayanan Dengan Tulisan hal yang diperhatikan adalah factor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah ataupun proses penyelesaiannya (Pengetikanya, Penandatanganan, Serta pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Pelayanan Dengan Perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan didalam pelayanan dalam perbuatan factor keahlian dan keterampilan sangat menentukan hasil suatu perbuatan atau pekerjaan.

6. Etika Dalam Pelayanan

Didalam islam Etika memiliki pengertian yaitu etika sebagai moralitas yang berisikan nilai dan norma-norma konkrit yang dijadikan pedoman dan pegangan hidup manusia. Etika atau *ethis* berasal dari Bahasa Yunani yaitu *ethos* yang artinya kebiasaan. Jadi Etika juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang didasai oleh suatu kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan yang benas atau salah.

Terdapat ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam etika, secara umum adalah sebagai berikut :

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian yang penting dalam etika pelayanan. Sikap dan perilaku harus dapat menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b. Penampilan

Penampilan memiliki arti secara keseluruhan adalah mulai dari cara berperilaku, berbicara gerak gerik, sikap dan perilaku.

c. Cara Berpakaian

Petugas harus menggunakan pakaian yang menarik dan rapih. Jika petugas telah diberikan pakaian seragam maka harus digunakan sesuai waktu yang telah ditentukan.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara merupakan cara berkomunikasi dengan konsumen. Komunikasi yang baik dengan cara berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak Gerik

Gerak gerik dapat meliputi pandangan mata, raut wajah, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

f. Cara Bertanya

Seorang karyawan harus pandai berbicara atau komunikatif sehingga membuat konsumen mau berbicara atau menjawab pertanyaan. Apabila konsumen yang banyak bertanya maka karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

7. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau

jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler ada beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan, seperti :

- a. Akses, berarti bahwa layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, berarti bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, berarti bahwa seorang karyawan atau pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, berarti bahwa perusahaan dan karyawan harus dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- f. Keandalan, berarti bahwa suatu layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif, terkait dengan layanan dan respon karyawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, berarti bahwa layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, berarti bahwa layanan tersebut harus dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.

- j. Memahami konsumen, berarti bahwa seorang karyawan atau pegawai harus benar-benar berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

8. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (Indrasari, 2019) antara lain :

- a. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- b. Kesadaran (*Awareness*)

Berupa kesadaran karyawan atau pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

- c. Perhatian (*Attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

- d. Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dan Keller, mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

- d. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

10. Karakteristik Pelayanan Jasa

Ada beberapa karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller, yaitu :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dengan produk fisik, produk jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediaannya adalah bagian dari jasa itu dihasilkan, interaksi penyedia klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.
- c. *Variability* (bervariasi) karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.

B. Kepuasan Nasabah

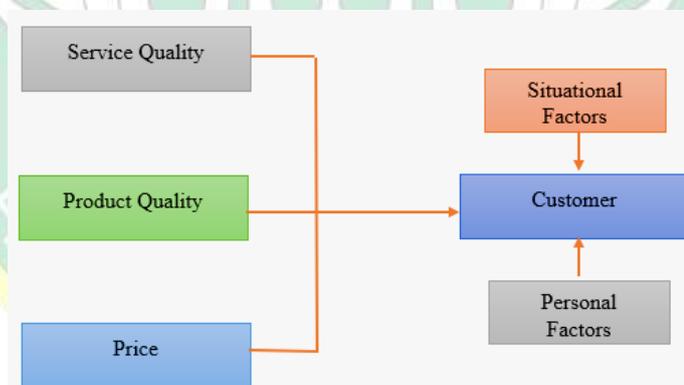
1. Kepuasan

Kata Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin *Satis* dan *Facio*, *satis* artinya cukup baik, atau sesuai; *facio* artinya melakukan atau membuat. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Indrasari, 2019).

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan

keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.



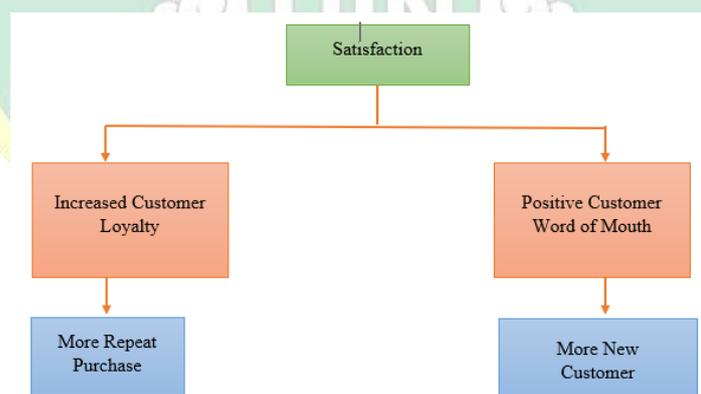
Gambar 2.1
Customer Satisfaction Model

Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

- a. *Warranty costs*. Beberapa perusahaan dalam menangani *warranty costs* produk/jasa mereka dilakukan melalui persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena

perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.

- b. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Secara statistic hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka *customer defections* tidak dapat dicegah.
- c. *Market Share*. Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.
- d. *Costs of poor quality*. Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk *defecting customer* dapat diperkirakan.
- e. *Industry reports*. Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhote, yakni report yang *fairest*, *most accurate*, dan *most eagerly* yang dibuat oleh perusahaan.
- f. Guiltinan mengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.

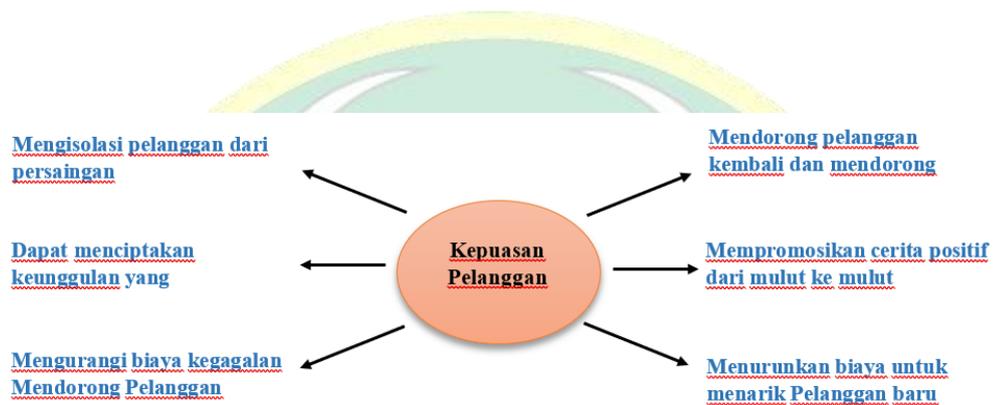


Gambar 2.2
Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan

Lovelock mengemukakan bahwa :

“kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih

menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini mengenai manfaat dari kepuasan pelanggan”.



Gambar 2.3
Manfaat Kepuasan Pelanggan

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa : “*kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian*”.

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa :

“*kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli*”.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa : “*kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen*”.

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

- 3) Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa : *“kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan”*.

Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa : *“kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen”*. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari beberapa definisi kepuasan konsumen di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a. Kualitas produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
 - d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
 - e. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

- a. Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- b. *Ghost shopping* Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghot shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- c. *Lost customer analysis* Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu,

tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

- d. Survei kepuasan pelanggan Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa : “*Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan*”. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

4. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Indrasari, 2019).

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.

- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas Produk Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
 - b. Kualitas Pelayanan Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
 - c. Emosional Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
 - d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
 - e. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.
5. Indikator Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Sedangkan, menurut Kotler (2005), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.
- b. Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.
- c. Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

C. Landasan Teologis

1. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan

konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Nurhadi, 2018). Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ النَّبِيِّتِ الْحَرَامَ
يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَتَانُ قَوْمٍ أَن صَدَّوْكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Al-Maidah: 2).

Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal (Nurhadi, 2018).

- b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Nurhadi, 2018). Walaupun demikian, bukan berarti bahwa syariah islam menghilangkan kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang

terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”. (QS Al-Baqarah : 185)

- c. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah (Nurhadi, 2018). Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

“Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal”. (QS. Al-Hujuraat: 13).

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus

membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.

- d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُهَمُّوْا إِلَّا يَحْبِلُ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٌ مِنَ النَّاسِ وَيَأْتُوْا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكُمْ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكُمْ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas”. (QS. Al-Imran:112)

- e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam QS. Al-Imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”. (QS. Al-Imran:159)

- f. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”. (QS Al- Hujarat: 10)

Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-Qur'an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (Nurhadi, 2018).

Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu :

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik *Al-Qur'an* maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan prilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan *al-Qur'an* dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar -dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan “saidul kaunkhalimuhum” (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu,

sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja (Nurhadi, 2018).

2. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Terkait dengan kualitas pelayanan dalam islam, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah : 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G. dan Utus H. menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan (Handayani, 2015). Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula .

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif islam, sebagai berikut :

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang

profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya (Nurhadi, 2018). Seorang karyawan harus profesional dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan. Sesuai dengan ayat Al-Qur'an sebagai berikut :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۝

“Katalanlah: masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. Al-Isra: 84).

Pada ayat di atas dijelaskan bahwa setiap orang yang beriman dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mengaplikasikan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan menciptakan hal-hal yang optimal. Dengan melayani dengan sepenuh hati, dan tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT itu merupakan pelayanan yang Islami.

b. Keandalan (Reability)

Dimensi keandalan (*reliability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan

sebagaimana dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91 :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ
يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (QS. An-Nahl : 91)

c. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Adiwarmanto Karim (2003: 73) menjelaskan bahwa baik buruknya pelaku bisnis menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَقَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ
لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.

Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (QS Ali-Imran :159)

d. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengajn pelayanan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Bentuk empati atau perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (QS An- Nahl : 90)

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5:

لَوْ تَعْلَمُونَ كَلَّا سَوْفَ كَلَّا تَعْلَمُونَ سَوْفَ الْمَقَابِرِ كَلَّا زُرْتُمُ التَّكَاثُرَ حَتَّىٰ الْهَيْكُمُ
الْيَقِينِ عِلْمٌ تَعْلَمُونَ

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (QS At-Takaatsur :1-5)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengarahkan pada gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah kejadian-kejadian. (Hardani, 2020). Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang meneliti objek yang bersifat alamiah dimana peneliti sebagai instrument penelitian dengan hasil penelitian yang menekankan makna, berupa rangkaian kata-kata yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang merupakan salah satu badan hukum yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja. Tempat ini dipilih berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada observasi awal terlihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sesuai dengan apa yang akan diteliti dan adanya keterbukaan dari para pegawai maupun nasabah terhadap penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 hingga bulan Januari 2023.

C. Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitiannya, sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di tempat penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, data juga diperoleh dari informan dengan cara melakukan wawancara terkait masalah yang diteliti. Dalam penulisan penelitian ini informan yang dimaksud adalah Kepala perusahaan, Staff atau Pegawai serta nasabah atau pelanggan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan tidak secara langsung, misalnya didapatkan melalui orang lain dan dokumen. Data yang didapatkan merupakan data yang berhubungan dengan BPJS Ketenagakerjaan, seperti profil perusahaan, buku, jurnal dan artikel sesuai permasalahan yang diteliti

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab lisan antara pihak pewawancara (*interviewer*) dengan pihak yang diwawancarai (*interviewee*), kegiatan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi.

Di dalam pelaksanaan penelitian ini, proses wawancara dilakukan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan kepada informan yaitu Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto, Staff/ pegawai serta nasabah/ peserta di BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto. Tujuan dilaksanakannya kegiatan wawancara adalah untuk memperoleh informasi atau data secara mendalam mengenai masalah yang diteliti. Yaitu informasi atau data yang berkaitan dengan upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi atau data dari tangan pertama. Di dalam penelitian ini kegiatan observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh informasi atau data dengan mengamati secara langsung yang berkaitan dengan bagaimana Upaya BPJS Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BPJS Cabang Purwokerto. Sanafiah Faisal (2003) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang – terangan dan

tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi tidak terstruktur (*unstructured observation*). Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi secara terang-terangan dan tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015 : 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dengan metode ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada. Sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti : gambaran umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, struktur organisasi, foto-foto, dan sebagainya. Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data-data yang belum didapatkan melalui metode wawancara dan observasi

E. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan merupakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Dalam penjelasannya, Miles dan Huberman (1992) menyebutkan analisis data dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Yaitu : (1) reduksi data (*data reduction*); (2) penyajian data (*data display*); dan (3) penarikan simpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Yang pertama teknik analisis data menurut Miles dan Huberman adalah reduksi data, reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Reduksi data dengan merangkum memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, lalu kemudian dicari tema dan polanya. Sehingga dapat memperoleh

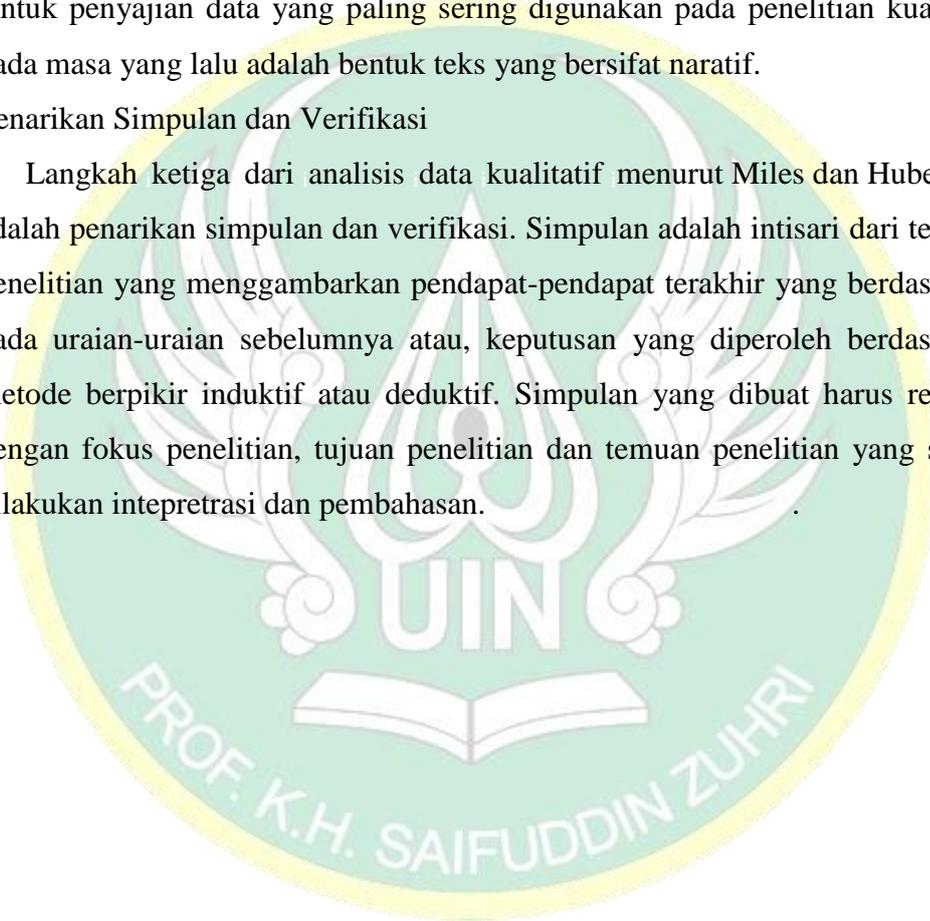
gambaran yang lebih jelas, yang dapat memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Yang kedua penyajian data, Miles dan Huberman menjelaskan maksud dari penyajian yang terdapat dalam teknik analisis data ini sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat berupa tabel, grafik, dan sejenisnya. Untuk penyajian data yang paling sering digunakan pada penelitian kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan.



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan di hari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia.

Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama Jamsostek dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

2. Macam-macam Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Menurut Undang Undang Nomor 24 tahun 2011 pasal 6 ayat 2 bahwa BPJS Ketenagakerjaan berhak menyelenggarakan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKM).

a) Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Sosial merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

Resiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua dan meninggal dunia, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja dan/atau membutuhkan perawatan medis

Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial ini menggunakan mekanisme Asuransi Sosial. Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

Yang di maksud dengan Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. (Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua).

Peserta dari Program Jaminan Hari Tua (JHT) bisa dilakukan oleh peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi upah selain pemerintah atau Negara, bahkan pekerja asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan wajib menjadi peserta dan bisa di ikuti oleh bukan penerima upah.

Peserta penerima upah, meliputi:

- 1) Pekerja pada perusahaan
- 2) Pekerja pada orang perseorangan
- 3) Orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

Sedangkan peserta bukan penerima upah meliputi:

- 1) Pemberi kerja
- 2) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
- 3) Pekerja yang tidak termasuk nomor 2 yang bukan menerima upah. (Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua).

Besarnya iuran peserta Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara sebesar 5,7% (lima koma tujuh persen) dari upah, dengan ketentuan:

- 1) 2% (dua persen) ditanggung oleh pekerja
- 2) 3,7% (tiga koma tujuh persen) ditanggung oleh pemberi kerja.

Besarnya iuran program Jaminan Hari Tua (JHT) bagi Peserta penerima upah yang bekerja pada Pemberi Kerja selain penyelenggara negara dilakukan evaluasi secara berkala paling lama 3 (tiga) tahun. (Pasal 16-17 Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua).

Kemudian Besarnya iuran Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta yang ditetapkan dalam lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Besarnya iuran program JHT bagi peserta bukan penerima upah dilakukan evaluasi secara berkala paling lama 3 (tiga) tahun. (Pasal 18 Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua).

b) Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Kecelakaan kerja termasuk penyakit akibat kerja merupakan resiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya resiko-resiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja. Kesehatan dan keselamatan tenaga kerja merupakan tanggung jawab pengusaha sehingga pengusaha memiliki kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja yang berkisar antara 0,24% - 1,74% sesuai kelompok jenis usaha.

Yang dimaksud dengan Jaminan Kecelakaan Kerja yang selanjutnya disingkat JKK adalah manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja (Pasal 1 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

Manfaat dari Jaminan Kecelakaan Kerja yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat dimulai berangkat bekerja sampai tiba kembali dirumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja. Iuran untuk program JKK ini sepenuhnya dibayarkan oleh perusahaan.

Yang masuk kriteria kecelakaan kerja adalah kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

Peserta dari program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) bisa dilakukan oleh peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi upah selain pemerintah atau Negara, bahkan pekerja asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan wajib menjadi peserta dan bisa di ikuti oleh bukan penerima upah.

Peserta penerima upah, terdiri dari :

- 1) Pekerja pada perusahaan

- 2) Pekerja pada orang perseorangan
- 3) Orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

Sedangkan peserta bukan penerima upah terdiri dari :

- 1) Pemberi kerja
- 2) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
- 3) Pekerja yang tidak termasuk nomor 2 yang bukan menerima upah. (Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

Besarnya iuran program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) bagi peserta penerima upah dikelompokkan dalam 5 (lima) kelompok tingkat risiko lingkungan kerja, yang meliputi :

- 1) Tingkat risiko sangat rendah : 0,24% (nol koma dua puluh empat persen) dari upah sebulan
- 2) Tingkat risiko rendah : 0,54% (nol koma lima puluh empat persen) dari upah sebulan
- 3) Tingkat risiko sedang : 0,89% (nol koma delapan puluh sembilan persen) dari upah sebulan
- 4) Tingkat risiko tinggi : 1,27% (satu koma dua puluh tujuh persen) dari upah sebulan (www.hukumonline.com)
- 5) Tingkat risiko sangat tinggi : 1,74% (satu koma tujuh puluh empat persen) dari Upah sebulan. (Penggolongan ini bisa dilihat dalam lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

Pengelompokan tingkat risiko lingkungan kerja dievaluasi paling lama setiap 2 (dua) tahun dan hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perubahan pengelompokan tingkat risiko lingkungan kerja (Pasal 16-19 Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian)..

Sedangkan iuran Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada nilai nominal tertentu dari penghasilan.

Besarnya iuran dipilih oleh peserta sesuai penghasilan peserta setiap bulan (Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

c) Program Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan Kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

Yang dimaksud dengan Jaminan Kematian yang selanjutnya disingkat JKM adalah manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja (Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian). Peserta dari program Jaminan Kematian (JKM) bisa dilakukan oleh peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi upah selain pemerintah atau Negara, bahkan pekerja asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan wajib menjadi peserta dan bisa diikuti oleh bukan penerima upah.

Peserta penerima upah, meliputi:

- 1) Pekerja pada perusahaan
- 2) Pekerja pada orang perseorangan
- 3) Orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

Sedangkan peserta bukan penerima upah meliputi:

- 1) Pemberi kerja
- 2) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
- 3) Pekerja yang tidak termasuk nomor 2 yang bukan menerima upah. (Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

Besarnya iuran Jaminan Kematian (JKM) bagi peserta penerima upah sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari pah sebulan. Iuran JKM wajib

dibayar oleh Pemberi Kerja selain penyelenggara negara. Sedangkan iuran Jaminan Kematian (JKM) bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp 6.800,00 (enam ribu delapan ratus rupiah) setiap bulan (Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian).

d) Program Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat jaminan pensiun berupa sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

Yang dimaksud dengan Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. (Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun).

Peserta dari program Jaminan Pensiun bisa pekerja yang bekerja pada pemberi kerja penyelenggara negara dan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara.

Kepesertaan Jaminan Pensiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir pada saat peserta meninggal dunia dan mencapai usia pensiun dan menerima akumulasi iuran beserta hasil pengembangannya secara sekaligus.

e) Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Jaminan Kehilangan Pekerjaan yang selanjutnya disingkat JKP adalah jaminan yang diberikan kepada Pekerja/Buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja.

Program JKP bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat Pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi resiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

Kriteria tenaga kerja yang berhak menjadi peserta program JKP adalah:

- a. WNI
- b. Belum mencapai usia 54 tahun
- c. Pekerja pada PK/BU Skala Usaha Menengah dan Besar yang sudah mengikuti 4 Program (JKK, JKM, JHT, dan JP).
- d. Pekerja pada PK/BU Skala Kecil dan Mikro dengan minimal ikut 3 program. (JKK, JKM, JHT).
- e. Terdaftar sebagai Pekerja Penerima Upah pada Badan Usaha Program JKN BPJS Kesehatan.

Program JKP hanya diperuntukkan bagi segmen peserta Penerima Upah (PU), dengan ketentuan: Program JKP hanya diperuntukkan bagi segmen peserta Penerima Upah (PU), dengan ketentuan:

- a. Skala usaha besar dan menengah sudah mengikuti program JKN, JKK, JKM, JHT, JP.
- b. Skala usaha kecil dan mikro sudah mengikuti program JKN, JKK, JKM, JHT.

Untuk peserta yang telah terdaftar serta eligible serta merta akan menjadi peserta JKP. Sedangkan untuk peserta baru, prosedurnya sama dengan pendaftaran kepesertaan program lainnya dimana perusahaan mengisi formulir F1 dan F1a, dan melakukan pembayaran iuran. Peserta akan otomatis terdaftar sebagai peserta JKP jika program yang didaftarkan perusahaan bagi TK tersebut sesuai dengan skala usaha perusahaan sebagaimana ketentuan di atas.

Besaran iuran sebagaimana ditetapkan di PP 37/2021 adalah sebesar 0,46% (nol koma empat puluh enam persen) dari upah perbulan Pekerja/Buruh yang dilaporkan oleh perusahaan ke BPJS Ketenagakerjaan, dengan ketentuan:

- a. 0,22% (nol koma dua puluh dua persen) dari Upah sebulan, ditanggung oleh Pemerintah Pusat.
- b. 0,14% (nol koma empat belas persen) dari Upah sebulan, bersumber dari rekomposisi iuran program JKK.
- c. 0,10% (nol koma sepuluh persen) dari Upah sebulan, bersumber dari rekomposisi iuran program JKM.

Manfaat program JKP terdiri dari:

- a. Uang tunai :
 - 1) Manfaat berupa uang tunai yang diterima oleh peserta setiap bulan selama paling banyak 6 bulan, setelah pekerja yang mengalami PHK diverifikasi oleh BPJS Ketenagakerjaan dan memenuhi syarat sebagai penerima manfaat JKP.
 - 2) Manfaat uang tunai diberikan sebesar $(45\% \times \text{upah} \times 3 \text{ bulan}) + (25\% \times \text{upah} \times 3 \text{ bulan})$.
 - 3) Upah yang digunakan merupakan upah terakhir yang dilaporkan, dengan batas upah Rp. 5.000.000,00

Manfaat Uang tunai akan dibayarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

- b. Akses informasi pasar kerja :
 - 1) Diberikan dalam bentuk layanan informasi pasar kerja.
 - 2) Bimbingan jabatan dalam bentuk asesmen / penilaian diri dan konseling karir.
- c. Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja dapat diselenggarakan secara daring atau luring. Pelatihan kerja berbasis kompetensi kerja. Pelatihan Kerja dilakukan melalui Lembaga Pelatihan Kerja milik pemerintah, swasta, atau perusahaan. Manfaat JKP maksimal diberikan paling banyak 3 kali selama pekerja menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, dengan terpenuhinya masa iur selama 5 tahun.

3. Logo BPJS Ketenagakerjaan

Logo merupakan salah satu tanda bagi perusahaan untuk dikenal oleh publiknya. Logo BPJS Ketenagakerjaan menggunakan empat warna berbeda yaitu, hijau, putih, kuning, dan biru. Penggunaan warna yang lebih beragam ini bukan

sekedar agar logo baru tersebut terlihat lebih menarik, namun dibalik warna-warna tersebut mengandung nilai dan makna filosofis tertentu.



Gambar 4.1
Logo BPJS Ketenagakerjaan

Arti bentuk dan lambang logo BPJS Ketenagakerjaan yaitu :

- a. Tipologi huruf **“J”** yang membelah lingkaran dan dibuat semakin membesar dari bawah ke atas. Hal ini melambangkan cita-cita BPJS Ketenagakerjaan yang terus bergerak naik dan semakin memberikan banyak manfaat. Selain itu, huruf **“J”** yang dibuat melebihi diameter lingkaran melambangkan sebagai puncak pencapaian yaitu *universal coverage* bagi kesejahteraan seluruh tenaga kerja di Indonesia.
- b. Warna hijau melambangkan kesejahteraan. Warna hijau diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan, dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- c. Warna putih melambangkan integritas. Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan, dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- d. Warna kuning melambangkan optimisme. Warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan optimisme, pencerahan, dan kebahagiaan serta memberi

harapan akan masa depan yang baik.

- e. Warna biru melambangkan keberlanjutan. Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian, dan ketahanan jangka panjang.

4. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

a. Visi

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

b. Misi

- 1) Melindungi, melayani & menyejahterakan pekerja dan keluarga.
- 2) Memberikan rasa aman, mudah & nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.
- 3) Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

5. Waktu Operasional Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto menyediakan waktu operasional pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Waktu Operasional Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Hari	Waktu
Senin	08.00 – 15.30
Selasa	08.00 – 15.30
Rabu	08.00 – 15.30
Kamis	08.00 – 15.30
Jumat	08.00 – 15.30

B. Manajemen Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Maka perusahaan harus memahami arti, pengertian dimensi kualitas pelayanan, serta menerapkannya dengan baik sesuai dengan fungsinya masing-masing. Dalam memberikan pelayanan yang baik, biasanya dapat dilihat dari bagaimana penerapan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, menurut Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran (Indrasari, 2019) menyebutkan ada lima dimensi Kualitas Pelayanan (*service quality*) jasa yang harus dipenuhi, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Asurance*). Berikut penerapan dimensi kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto :

1. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa:

a. Penampilan petugas

Penampilan petugas merupakan salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dibuktikan dengan wawancara :

“Penggunaan atribut atau seragam itu ada ya mba dalam jam kerja dan sudah ditetapkan sesuai aturan. Jadi setiap pegawai saya rasa sudah paham

betul bagaimana ketentuan yang ditetapkan dalam melaksanakan pekerjaannya” (Hariyo Wicaksono wawancara 1 Desember 2022)

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan perusahaan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi nasabahnya. Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang bersih, rapi dan difasilitasi menunjang yang dapat bermanfaat bagi nasabah, karena hal tersebut dapat membuat pengguna layanan merasa nyaman.

Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah difasilitasi dengan ruang pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman ber AC. Adapun fasilitas lain seperti tempat parkir yang luas, toilet, tempat untuk menyusui, dan juga *Free Charger* yang dapat digunakan oleh nasabah.



Gambar 4.2
Ruang pelayanan yang bersih dan rapi

Dibuktikan dalam wawancara bersama Bapak Hariyo Wicaksono :

“Kami selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada nasabah, baik itu ruangan yang nyaman, rapi dan bersih. Untuk ruangan disini ber AC, selain itu disini juga tersedia fasilitas – fasilitas lain yang bisa dipakai oleh nasabah” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022).

Selain itu juga dibuktikan dalam wawancara bersama Yudha Wiratama sebagai nasabah, menurut Yudha :

“Saya suka pelayanan disini, terutama pelayanannya yang sangat baik, selain itu ruangan juga bersih, tempat duduknya nyaman, toiletnya juga bersih, disediakan koran juga mba buat dibaca, biar pas nunggu ngga bosan” (Yudha Wiratama wawancara 1 Desember 2022).



Gambar 4.3
Fasilitas tempat parkir yang luas

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Arfian Dwi Hartanto sebagai nasabah :

“Memang lokasi kantor bagus dengan lahan parkir yang luas, untuk pelayanannya juga ramah, disini itu fasilitasnya lengkap mba untuk peserta bpjs, seperti tempat membaca buku atau majalah sama ada tempat colokan listrik untuk charger hp” (Arfian Dwi Hartanto wawancara 1 Desember 2022)



Gambar 4.4
Fasilitas free charger dan minum gratis

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan dan fasilitas pendukung itu mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan unruk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasanyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memaksimalkan kemudahan dalam proses pelayanan dan pemberian informasi kepada nasabah. Selain pelayanan secara langsung di kantor BPJS Ketenagakerjaan, nasabah juga dapat menikmati proses pelayanan secara online untuk melakukain *e-claim*. Pelayanan langsung dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan mulai dari pendaftaran, pemanggilan antrian dan proses pelayanan. Untuk nasabah yang tidak sempat datang ke kantor dapat mendapatkan pelayanan secara

online. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam pemberian informasi kepada nasabah juga sudah cukup baik. Informasi-informasi penting yang dapat membantu nasabah, informasi-informasi tersebut dapat nasabah lihat di banner – banner yang sudah ditempel di beberapa lokasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

Uraian di atas didukung hasil wawancara di bawah ini :

Pertama, wawancara dengan Bapak Hari Wicaksono :

“Untuk proses pelayanan, kami mempunyai masing-masing prosedur klaim sesuai dengan keperluan nasabah, untuk keperluan itu nasabah datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, atau bisa juga melalui pelayanan online atau melalui aplikasi BPJSTKU khusus untuk JHT dapat dilakukan klaim secara online atau biasa disebut e-claim. Kami harap dengan adanya e-claim dapat lebih memudahkan nasabah” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022)

Kedua, wawancara dengan Ibu Setyorini :

“Sesuai dengan tugas kami ya mba, untuk proses pelayanannya itu nasabah datang ke kantor, langkah pertama yaitu proses pendaftaran dengan mengisi formulir-formulir pendaftaran dan menyiapkan dokumen-dokumen asli yang diperlukan, lalu mengambil nomor antrian, setelah itu nasabah dimohon untuk menunggu sampai nomor antriannya dipanggil, baru setelah itu proses pelayanan dilakukan sesuai keperluan nasabah” (Setyorini wawancara 30 November 2022).

“Untuk pemberian informasi kepada nasabah seperti apa saja kelengkapan syarat-syarat yang di perlukan, terkait informasi-informasi penting biasanya kami infokan melalui pemasangan banner disekitar kantor sehingga nasabah dapat membaca dan melihatnya, selain itu nasabah juga dapat melihat

dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan untuk persyaratan di website BPJS Ketenagakerjaan, disitu sudah sangat lengkap” (Ibu Setyorini wawancara 30 November 2022)

Pernyataan di atas juga didukung oleh wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan :

“Antriannya standar, untuk e-claim sangat cepat asal semua berkas lengkap dan semua data sesuai, saya duduk di CS tidak sampai 5 menit” (Andi Rosadi wawancara 1 Desember 2022)

“Saya rasa pelayanannya sudah baik ya mba, saya datang ke kantor untuk melakukan klaim. Disini alur pelayanannya sangat tertib, rapi, dan yang terpenting saya terlayani dengan baik” (Ardiana wawancara 1 Desember 2022)

“Untuk mengklaim beberapa jaminan, kita harus mengisi formulir yang cukup banyak dan membingungkan, tapi untungnya si di konter pengisian formulir ada contoh pengisian blangkonya, kalau masih bingung bisa juga minta bantuan petugas sekuritas” (Eni Arianti wawancara 1 Desember 2022)

Namun terdapat pula kendala dalam proses pelayanan. Kendala tersebut biasanya mengenai penggunaan layanan secara online dan waktu proses pelayanan. Untuk penggunaan pelayanan secara online masih terdapat nasabah yang masih bingung dalam penggunaan fasilitas pelayanan secara online, selain itu biasanya kendala muncul karena terdapat eror dalam aplikasi.. Untuk kendala waktu proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto berupaya memberikan yang terbaik. Namun hal tersebut berkaitan dengan sudah atau belum lengkapnya data-data yang disiapkan oleh nasabah.

Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Ketepatan petugas dalam melayani nasabah

Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting bagi nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keperluan nasabah seperti memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat proses pelayanan. Serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan selalu memperhatikan hak-hak nasabah agar terpenuhi.. Maka dari itu petugas dituntut untuk tepat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa puas nasabah.. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah tepat dan sesuai dalam melayani nasabah. Hal tersebut dibuktikan dalam wawancara dengan Edi Mulyono merupakan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto :

“Ketepatan pelayanannya sudah baik, juga pelayanannya super ramah, dari pendaftaran saya dibantu sepenuhnya sampai claim pencairan berhasil” (Edi Mulyono wawancara 1 Desember 2022)

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara dengan Bapak Hari Wicaksono :

“Sesuai dengan visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kesejahteraan bagi tenaga kerja dengan pelaksanaan program-program jaminan sosial yaitu ada Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Dengan adanya program-program jaminan itu kami harap dapat memberikan manfaat bagi tenaga kerja atau nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Maka dalam pelaksanaannya kami juga akan melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti apabila pengajuan pengklaiman asuransi, akan kami bantu layanani sampai klaim berhasil dan pencairan berhasil. Kami juga akan menjamin terpenuhinya hak-hak nasabah kami” (Hari Wicaksono, wawancara 30 November 2022)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan itu sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Petugas harus bertanggung jawab dalam melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

b. **Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas**

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, dan juga menggunakan Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dalam wawancara :

“Untuk standar pelayanan kami itu sudah diatur didalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jadi setiap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Indonesia harus perpedoman dengan Undang-undang tersebut, selain itu kami juga mempunyai SOP sebagai pedoman dalam bekerja” (Hari Wicaksono wawancara 30 November 2022)

3. **Dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap)**

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi

perusahaan yang melayani nasabah yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kecamatan Tanjungsari. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada nasabah sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan

Nasabah akan merasa dihargai apabila petugas dapat memberikan respon yang baik. Merespon nasabah dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Petugas merespon dan tanggap dengan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto telah merespon nasabah yang ingin melakukan pelayanan. Dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto :

“Respon yang diberikan petugas pelayanan sudah baik, dari awal saya datang sudah disambut dengan ramah oleh satpam dan ditanya keperluannya apa, setelah itu diarahkan untuk pendaftarannya” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

“Saat saya melakukan e-claim, ada dokumen yang masih kurang, dan itu langsung diberi kabar oleh petugas melalui pesan WhatsApp” (Andi Rosadi wawancara 1 Desember 2022)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan nasabah. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan diharapkan

dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka nasabah akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Hari Wicaksono dalam wawancara :

“Tentunya dalam memberikan kecepatan dan ketepatan pelayanan itu dibutuhkan profesionalitas. Maka dari itu, diperlukannya manajemen untuk pengorganisasian, dibuatlah itu struktur organisasi, sehingga apa yang nanti dikerjakan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing pegawai” (Hari Wicaksono wawancara 30 November 2022)

“Sesuai dengan tugas kami dibagian pelayanan, kami sudah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan untuk nasabah dilakukan secara cepat” (Setyorini wawancara 30 November)

Pernyataan diatas didukung oleh wawancara yang dilakukan dengan nasabah :

“Antriannya standar, untuk e-claim sangat cepat asal semua berkas lengkap dan semua data sesuai, saya duduk di CS tidak sampai 5 menit” (Andi Rosadi wawancara 1 Desember 2022)

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap nasabah, agar nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam pemberian pelayanan sudah baik dan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tepat waktu. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan nasabah :

“Saat saya melakukan e-claim JHT itu prosesnya sangat cepat, setelah saya mendaftar saya diminta menunggu 7 hari kerja untuk panggilan wawancara, namun baru 3 hari kerja saya sudah dihubungi untuk melakukan wawancara, jadi menurut saya untuk waktu yang dijanjikan sudah baik dan tidak ada masalah” (Eni Arianti wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil uraian di atas, proses pelayanan secara tepat waktu sangat penting karena dapat menambah rasa kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

4. **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Keahlian petugas dalam memerikan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan diperlukan keahlian atau profesionalitas dalam bekerja. Untuk penerapan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dilihat dengan profesionalitas yaitu membagi suatu pekerjaan, sesuai dengan keahlian atau kemampuannya masing-masing. Dibuktikan dari wawancara :

“Tentunya dalam memberikan kecepatan dan ketepatan pelayanan itu dibutuhkan profesionalitas. Maka dari itu, diperlukannya manajemen untuk pengorganisasian, dibuatlah itu struktur organisasi, sehingga apa yang nanti dikerjakan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing pegawai” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022)

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara dengan nasabah :

“Customer servicenya sangat ramah dan juga helpful, menjelaskan secara gamblang mengenai pajak progresif saat saya mau klaim dana 10% dari saldo BPJS saja” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

“Disini satpamnya juga informatif, jadi jika bingung bisa langsung tanya aja, pasti akan dibantu” (Edi Mulyono wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam memberikan proses pelayanan itu sangat penting. Profesionalitas itu sangat penting karena petugas bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuan masing-masing. Hal tersebut mendorong petugas dalam menjalankan tugasnya dapat terlaksana secara maksimal sesuai dengan kebutuhan dari nasabah.

b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam pemberian pelayanan sudah baik dan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tepat waktu. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan nasabah :

“Saat saya melakukan e-claim JHT itu prosesnya sangat cepat, setelah saya mendaftar saya diminta menunggu 7 hari kerja untuk panggilan wawancara, namun baru 3 hari kerja saya sudah dihubungi untuk melakukan wawancara, jadi menurut saya untuk waktu yang dijanjikan sudah baik dan tidak ada masalah” (Eni Arianti wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil uraiain di atas, proses pelayanan secara tepat waktu sangat penting karena dapat menambah rasa kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi nasabah untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan nasabah yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakeejaan Cabang Purwokerto dilakukan melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan kepentingan nasabah

Nasabah menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan. Segala keperluan nasabah terkait pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh nasabah. Berdasarkan hasil penelitian BPJS Ktenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan nasabah. Hat ini dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah :

“Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mba, buktinya saya datang lebih awal, dan petugas sudah on time melakukan pelayanan pukul 08.00 WIB, dan juga sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani nasabah dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya” (Yudha Wiratama wawancara 1 Desember 2022)

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan

keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari nasabah. Dari penelitian yang dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam menjalankan tugasnya sudah bersikap ramah. Hal tersebut dibuktikan dalam wawancara :

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, kami juga menerapkan konsep 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun, membantu nasabah dengan senang hati, karena nasabah akan merasa nyaman dan senang apabila mendapatkan perlakuan yang baik” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022)”

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara dengan nasabah :

“Respon yang diberikan petugas pelayanan sudah baik, dari awal saya datang sudah disambut dengan ramah oleh satpam dan ditanya keperluannya apa, setelah itu diarahkan untuk pendaftarannya” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

“Petugas disini ramah-ramah mba, dari security sampai customer service semuanya sangat-sangat ramah” (Arfian Dwi Hartanto wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan itu sangat berpengaruh dalam menambahkan rasa nyaman dari nasabah. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada nasabah..

c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun maka nasabah akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Hal ini dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah :

“Petugas pelayanan disini dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sopan mba” (Afrian Dwi Hartanto wawancara 1 Desember 2022)

”Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik mba sopan santun juga” (Yudha Wiratama wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai nasabah sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan masanah Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum kepada nasabah, kemudian menanyakan keperluan nasabah, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan nasabah, serta berusaha agar kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memiliki sikap menghargai setiap nasabah. Hal ini dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah :

“Petugas sudah menghargai saya mbak, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan menjelaskan secara gamblang prosedur-prosedurnya” (Andi Rosadi wawancara 1 Desember 2022)

“Saya sudah merasa dihargai, dari waktu pertama saya datang sudah disambut dengan ramah oleh securuty dan ditanya keperluannya apa. Dan juga dibagian pelayanan saya sudah dilayanin dengan baik mba” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap

menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi perusahaan penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap penilaian dari nasabah mulai dari kepercayaan dan kepuasan nasabah akan meningkat, dan juga sebaliknya apabila pelayanan nilai kurang maka akan berdampak menurunnya penilaian positif nasabah, akan berkurangnya kepercayaan nasabah kepada perusahaan penyedia layanan. Dalam pelaksanaannya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto telah berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto terdapat hal-hal yang mempengaruhi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Adalah sebagai berikut :

1. Pendorong Pelayanan dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan

Merupakan hal yang memungkinkan untuk memfasilitasi perilaku individu atau organisasi termasuk tindakan/keterampilan dalam mencapai suatu tujuan, pada BPJS Ketenagakerjaan faktor pendukung bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Berikut beberapa faktor pendukung dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah :

- a. Fasilitas yang Memadai

Agar suatu perusahaan tetap berjalan dengan baik, unsur penting dalam pelayanan adalah menyediakan fasilitas agar nasabah merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan tersebut. Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto fasilitas-fasilitas yang disediakan berupa ruang pelayanan yang berih dan rapi, tempat parkir luas, selain fasilitas utama tersebut, disediakan fasilitas-fasilitas lain untuk mendukung agar pelaksanaan proses pelayanan berjalan dengan baik. Fasilitas-fasilitas tersebut seperti toilet, ruang menyusui, mimun gratis, free charger, dan buku atau majalah. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat digunakan oleh nasabah (Hari Wicaksono wawancara 30 November 2022). Hal tersebut

bertujuan agar nasabah yang datang dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara dibawah ini :

“Kepuasan nasabah itu menjadi prioritas kami sebagai penyelenggara pelayan, jadi kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Salah satunya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas terbaik kami, fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan oleh nasabah ketika berada disini, dengan selalu mengupayakan ruangan pelayanan yang rapi dan bersih agar nasabah merasa nyaman, fasilitas lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah berupa toilet, tempat menyusui, minum gratis, buku dan majalah, serta free charger yang dapat digunakan oleh nasabah. Biasanya nasabah merasa bosan saat menunggu antrian, jadi untuk mengatasi rasa bosan nasabah dapat memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada, misal dengan membaca buku atau majalah saat sedang menunggu” (Nanda wawancara 30 November 2022)

Dari wawancara dengan Bu Nanda (staff pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto) dapat disimpulkan bahwa memberikan fasilitas yang baik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen sangat berimbas pada kepuasan nasabah karena apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan maka akan berdampak meningkatnya penilaian positif dari nasabah.

b. Pelayanan yang Cepat

Proses pelayanan yang cepat merupakan faktor yang penting dalam penlaksanaan proses pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat dan tepat maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah. Dibuktikan dalam wawancara :

“Yaaa kalau faktor pendukung, seperti visi BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri kan menjadi BPJS berkelas dunia, nah itulah yang menjadi atribut non fisik kita. Berkelas dunia itu ya harus ditunjukkan dengan ciri – ciri berkelas dunia. Contohnya yaitu dari sisi administrasi itu relatif cepat,

jadi jika ingin mencairkan dana bpjs ketenagakerjaan itu jika data yang diminta lengkap maka prosesnya bisa cepat tidak sampai satu hari.”
(Dwi wawancara 30 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yaitu dari sisi administrasi yang cepat, jadi jika ingin mencairkan dana peserta bpjs ketenagakerjaan kurang dari satu hari setelah data yang diminta lengkap.

c. Petugas yang Ramah

Pelayanan yang baik juga harus memperhatikan perlakuan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan. Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah dibekali pengetahuan dan standarisasi pelayanan sehingga ketika petugas turun tangan langsung untuk melayani nasabah sudah paham dan mempunyai pengetahuan tentang 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun yang merupakan hal dasar yang harus di miliki. Dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto :

“Petugas disini sudah ramah dan sopan, saat saya datang ke kantor langsung disambut senyum oleh security dan ditanyai keperluannya apa, begitu saat pelayanan petugas di customer service juga sangat ramah dan sopan” (Ardiana wawancara 1 Desember 2022)

Untuk memperkuat informasi yang diberikan Ibu Ardiana (nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto) tersebut, penulis melakukan triangulasi dengan mewawancarai kabid pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, kami juga menerapkan konsep 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun, membantu nasabah dengan senang hati, karena nasabah akan merasa nyaman dan

senang apabila mendapatkan perlakuan yang baik” (Hari Wicaksono wawancara 30 November 2022)”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa staf – staf di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto telah bersikap ramah kepada nasabah, karena didalam proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokero menerapkan konsep 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun). Dengan demikian akan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

d. Penggunaan *e-claim*

Selain proses pelayanan secara langsung di kantor, BPJS Ketenagakerjaan juga memfasilitasi nasabah dengan menyediakan pelayanan secara online. Untuk pelayanan melalui online, nasabah dapat mengakses melalui Lapak Asik di website BPJS Ketenagakerjaan, selain itu melalui aplikasi Jamsostek Mobile. Nasabah dapat mengakses pelayanan secara online seperti melakukan klaim JHT secara online (*e-claim*), melacak klaim, cek saldo BPJS, dan pengkinian data. Sehingga dengan adanya pelayanan secara online dapat memberi kemudahan kepada nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan staf penata madya pelayanan :

“Kalau faktor pendukung sih yaa di bagian pelayanannya yang cepat contohnya, untuk mencairkan dana para pesertanya itu maksimal 30 menit yang kemudian dirasakan oleh para nasabah kita , selain itu dari segi teknologi juga kita itu sekarang ada yang namanya e-claim jadi mau mencairkan dana tidak perlu lagi datang ke kantor – kantorcabang untuk antri cukup melalui website kami” (Setyorini wawancara 30 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yaitu dari

segi teknologi juga sekarang menggunakan e-claim, jadi mau mencairkan dana tidak perlu lagi antri ke kantor – kantor cabang cukup melalui website BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian visi bpjs ketenagakerjaan menjadi bpjs berkelas dunia juga menjadi salah satu faktor pendukung karena merupakan atribut non fisik bagi pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan seperti terwujudnya pelayanan yang prima, pelayanan yang professional.

2. Kendala dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan

Kendala adalah sebagai hal, keadaan yang dapat merintang, menahan dan menghalangi proses pelaksanaan suatu kegiatan, dalam hal ini faktor penghambat dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu customer service sebagai berikut:

“Kalau faktor pengambatnya sendiri yaa.... biasanya timbul dari nasabah itu sendiri , misalnya ketika mau melakukan pencairandana kemudian data yang dibutuhkan terkadang tidak lengkap ataupun datanya berbeda , nah tentunya hal ini menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan yang cepat” (Nanda wawancara 30 November 2022)

Selain itu, sesuai dengan hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

“Untuk pengklaiman via online kadang masih agak bingung karena faktor pengalaman di era globalisasi informasi yang serba modern” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maksud dari data tidak lengkap adalah dimana biasa terdapat perbedaan data identitas pada parkaling dengan data identitas di KK ataupun KTP jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yaitu kadang data yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran tidak lengkap atau datanya berbeda dan masih awamnya nasabah

dalam penggunaan pelayanan secara online.

C. Manajemen Pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam Perpektif Syariah

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di berikan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Nurhadi, 2018). Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal untuk nasabah. Dibuktikan dalam wawancara sebagai berikut :

“Kami selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada nasabah, baik itu ruangan yang nyaman, rapi dan bersih. Untuk ruangan disini ber AC, selain itu disini juga tersedia fasilitas – fasilitas lain yang bisa dipakai oleh nasabah” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022).

“Kepuasan nasabah itu menjadi prioritas kami sebagai penyelenggara pelayan, jadi kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Salah satunya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas terbaik kami, fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan oleh nasabah ketika berada disini, dengan selalu mengupayakan ruangkn pelayanan yang rapi dan bersih agar nasabah merasa nyaman, fasilitas lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah berupa toilet, tempat menyusui, minum gratis, buku dan majalah, serta free charger yang dapat digunakan oleh nasabah. Biasanya nasabah

merasa bosan saat menunggu antrian, jadi untuk mengatasi rasa bosan nasabah dapat memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada, misal dengan membaca buku atau majalah saat sedang menunggu” (Nanda wawancara 30 November 2022)

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip tolong menolong (*Ta’awun*) dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai dan menunjang untuk pelaksanaan pelayanan. Memberikan fasilitas yang baik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen sangat berimbas pada kepuasan nasabah karena apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan maka akan berdampak meningkatnya penilaian positif dari nasabah.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari’at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Nurhadi, 2018). Dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto selalu berusaha memberikan kemudahan dalam pelayanan nasabah. Dibuktikan dalam wawancara sebagai berikut :

“Untuk proses pelayanan, kami mempunyai masing-masing prosedur klaim sesuai dengan keperluan nasabah, untuk keperluan itu nasabah datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, atau bisa juga melalui pelayanan online atau melalui aplikasi BPJSTKU khusus untuk JHT dapat dilakukan klaim secara online atau biasa disebut e-claim. Kami harap dengan adanya e-claim dapat

lebih memudahkan nasabah” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022)

Selain itu dibuktikan dengan hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto :

“Kalau faktor pendukung sih yaa di bagian pelayanannya yang cepat contohnya, untuk mencairkan dana para pesertanya itu maksimal 30 menit yang kemudian dirasakan oleh para nasabah kita , selain itu dari segi teknologi juga kita itu sekarang ada yang namanya e-claim jadi mau mencairkan dana tidak perlu lagi datang ke kantor – kantor cabang untuk antri cukup melalui website kami” (Setyorini wawancara 30 November 2022)

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip memberi kemudahan (At-Taysir) dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan adalah dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah dengan adanya pelayanan secara online (*e-claim*).

3. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto prinsip saling mencintai (*muhabbah*) ditunjukkan dengan sebagai berikut :

- a. Mendahulukan Kepentingan Nasabah

Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara dengan nasabah :

“Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mba, buktinya saya datang lebih awal, dan petugas sudah on time melakukan pelayanan pukul 08.00 WIB, dan juga sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani nasabah dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya” (Yudha Wiratama wawancara 1 Desember 2022)

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

b. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari nasabah. Dari penelitian yang dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dalam menjalankan tugasnya sudah bersikap ramah. Hal tersebut dibuktikan dalam wawancara :

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, kami juga menerapkan konsep 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun, membantu nasabah dengan senang hati, karena nasabah akan merasa nyaman dan senang apabila mendapatkan perlakuan yang baik” (Hariyo Wicaksono wawancara 30 November 2022)”

Pernyataan di atas didukung oleh wawancara dengan nasabah :

“Respon yang diberikan petugas pelayanan sudah baik, dari awal saya datang sudah disambut dengan ramah oleh satpam dan ditanya keperluannya apa, setelah itu diarahkan untuk pendaftarannya” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

“Petugas disini ramah-ramah mba, dari security sampai customer service semuanya sangat-sangat ramah” (Arfian Dwi Hartanto wawancara 1 Desember 2022)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan itu sangat berpengaruh dalam menambahkan rasa nyaman dari nasabah. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada nasabah..

c. Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Nasabah

Sikap menghargai nasabah sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan masanah Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum kepada nasabah, kemudian menanyakan keperluan nasabah, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan nasabah, serta berusaha agar kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memiliki sikap menghargai setiap nasabah. Hal ini dibuktikan dalam wawancara dengan nasabah :

“Petugas sudah menghargai saya mbak, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan menjelaskan secara gamblang prosedur-prosedurnya” (Andi Rosadi wawancara 1 Desember 2022)

“Saya sudah merasa dihargai, dari waktu pertama saya datang sudah disambut dengan ramah oleh securuty dan ditanya keperluannya apa. Dan juga dibagian pelayanan saya sudah dilayanin dengan baik mba” (Rohyati wawancara 1 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas prinsip saling mencintai (*muhabbah*) dalam pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto ditunjukkan dengan mendahulukan kepentingan nasabah, petugas melayani dengan sikap ramah, dan petugas melayani dan menghargai setiap nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian melalui observasi, pengumpulan data dan proses wawancara serta dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai “Manajemen Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah baik. Dapat dilihat dengan implementasi lima dimensi *Service Quality* untuk pelaksanaan kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang sudah baik. Hal ini terlihat dari adanya pemenuhan kelima dimensi *Service Quality* yang sudah baik, yakni pada dimensi *tangible, reability, assurance, responsiveness, dan empathy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan kenyamanan tempat pelayanan. kenyamanan yang dimaksud berupa ruang pelayanan yang rapi dan bersih, lahan parkir yang luas, BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang bermanfaat untuk nasabah seperti toilet, tempat menyusui, minum gratis, buku atau majalah, dan free *charger* (tempat mengisi daya hp), Memberikan kemudahan bagi nasabah, Pelayanan yang cepat, serta Petugas pelayanan yang ramah dan sopan. Namun selain itu, pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto ada beberapa hal yang menjadi pendorong dan kendala dalam proses pelayanan, untuk pendorong pelayanan yaitu Fasilitas yang memadai, Pelayanan yang cepat, Petugas yang ramah, dan penggunaan pelayanan secara online (*e-claim*). Untuk kendala dalam proses pelayanan yang ada yaitu sering terjadi ketidaklengkapan data dimana biasa terdapat perbedaan data identitas pada parkaling dengan data identitas di KK ataupun KTP dan kendala lain yaitu masih awamnya nasabah dalam penggunaan pelayanan secara online

2. Tinjauan nilai-nilai manajemen pelayanan Islam dalam pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto bahwa nilai-nilai manajemen pelayanan Islam terdapat pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Yaitu dalam penerapan prinsip tolong menolong (*ta'awun*) petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan optimal untuk keperluan nasabah dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai untuk nasabah, dalam prinsip memberi kemudahan (*at-taysir*) ditunjukkan dengan adanya proses pelayanan online (*e-claim*) yang akan memberikan kemudahan untuk nasabah, serta prinsip saling mencintai (*muhabbah*) ditunjukkan dengan petugas mendahulukan kepentingan nasabah, petugas melayani dengan ramah dan sopan, serta petugas melayani dan menghargai setiap nasabah.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran dari penulis adalah :

1. Untuk Pihak BPJS Ketenagakerjaan :

Diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik. Walaupun demikian tidak menutup kemungkinan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, terutama dalam pemberian informasi kepada nasabah. Terkhusus informasi penting seperti dokumen-dokumen persyaratan yang harus disiapkan nasabah, walaupun semuanya dapat dilihat di website BPJS Ketenagakerjaan. Mungkin nasabah kurang mendapatkan informasi bahwa prosedur-prosedur sudah ada di website, karena memang kurang mengetahui informasi tersebut. Jadi BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk lebih maksimal dalam pemberian informasi kepada nasabah supaya nasabah mengetahui informasi-informasi penting, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar sesuai keinginan.

2. Untuk Pihak Nasabah :

Pelanggan harus lebih teliti dalam menyiapkan persyaratan-persyaratan dokumen yang dibutuhkan, apabila dokumen-dokumen yang dibutuhkan

sudah lengkap maka proses pelayanan akan maksimal dan cepat. Selain itu apabila terdapat keluhan terhadap fasilitas dan pelayanan yang diterima maka hendaknya disampaikan dengan sopan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya :

Supaya lebih baik dalam meneliti dan memperdalam literatur kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu peneliti mencoba meneliti variabel – variabel lain seperti kualitas pelayanan di dalam prinsip syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Bukit, Benjamin dkk. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: ZAHIR Publishing.
- Dewi, Desilia Purnama dan Harjojo. 2019. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Tangerang: UNPAM PRESS.
- Dewi, Sinta Yunistiana. 2015. "Implementasi Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Luar Hubungan Kerja Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kabupaten Tangerang:", *Skripsi*. Tangerang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Endrastuti, Adelia Niena. 2020. "Peranan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Pendidik Sekolah Menengah Pertama Swasta Di Kabupaten Brebes", *Skripsi*. Tegal: Universitas Pancasila Tegal.
- Gatiningsih. (2017). *Modul Mata Kuliah Kependudukan Dan Ketenagakerjaan*. Sumedang: Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.
- Harahap. Arifuddin Muda. 2020. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Hardani dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ichsan, Reza Nurul dan Karim, Ahmad. 2021. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan" dalam *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol. 6, No. 1.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Timur: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Melinda, Kris. 2020. “Pelaksana Dan Kendala Program Jaminan Kecelakaan Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Palembang”, *Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 183.
- Palit, Lucia Theresia Frisela. 2015. “Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”, *Skripsi*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Siregar, Nurdiansyah. 2019.”Pengaruh Program Jaminan Sosial Terhadap Manfaat Yang Diterima Tenaga Kerja Sebagai Peserta BPJS Ketenagakerjaan Binjai”, *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sulaiman, Abdullah dan Andi Walli. 2019. *Hukum Ketenagakerjaan/Perburuhan*. Jakarta Timur: YPPSDM Jakarta.
- UU No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 1.1 Pedoman wawancara dengan Kabid Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama :

Pertanyaan :

1. Apakah jumlah petugas yang telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan?
2. Apakah petugas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?
3. Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?
4. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada nasabah?
5. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
6. Seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah konsisten?
7. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?
8. Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?
9. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?
10. Jenis pelayanan apa saja yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan?
11. Apa yang menjadi tujuan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan??
12. Apakah struktur organisasi sudah menunjukkan pada spesialisasi pekerjaan?
13. Apakah di BPJS Ketenagakerjaan memiliki standar pelayanan yang jelas?
14. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayannya?
15. Apa saja program yang telah dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan?

16. Apa hambatan dalam pelayanan publik di kecamatan?

17. Bagaimana mengatasi hambatan tersebut?



Lampiran 1.2 Pedoman wawancara dengan Staf Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama :

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
3. Apakah BPJS Ketenagakerjaan memiliki standar pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?
5. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani nasabah demi menjaga kualitas layanan?
6. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam?
7. Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada nasabah ketika ada yang kebingungan?
8. Apakah petugas merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan?
9. Apakah BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
10. Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan?

**Lampiran 1.3 Pedoman wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Purwokerto**

Nama :

Pertanyaan :

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
2. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?
3. Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?
4. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
5. Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
6. Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?
7. Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?
8. Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
9. Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?
10. Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?
11. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
12. Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

Lampiran 1.4 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Hariyo Wicaksono

Tanggal : 30 November 2022

P : Apakah jumlah petugas yang telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan?

I : Untuk petugas sudah memenuhi., kami sudah menentukan petugas sesuai dengan tugasnya masing-masing sesuai dengan struktur organisasi.

P : Apakah petugas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?

I :Sudah. Petugas disini sudah diberi pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan. Sehingga petugas sudah memiliki pengetahuan dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah.

P : Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?

I : Tentunya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka dibutuhkan profesionalitas. Maka dari itu, diperlukannya manajemen untuk pengorganisasian, dibuatlah itu struktur organisasi, sehingga apa yang nanti dikerjakan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing pegawai

P : Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada nasabah?

I : Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Dari proses pendaftaran, kelengkapan data-

data sampai proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?

I : kedisiplinan pegawai sudah baik. Dilihat dari pegawai selalu datang tepat waktu, siap memulai pelayanan tepat waktu sesuai dengan jam operasional kantor

P : Seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah konsisten?

I : Kondisi pelayanan disini sudah berjalan dengan cukup baik baik. Sehingga bisa dikatakan sudah konsisten

P : Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?

I : Kami selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada nasabah, baik itu ruangan yang nyaman, rapi dan bersih. Untuk ruangan disini ber AC, selain itu disini juga tersedia fasilitas – fasilitas lain yang bisa dipakai oleh nasabah seperti tempat parkir yang luas, toilet, tempat untuk menyusui, minum gratis, buku datau majalah dan juga Free Charger yang dapat digunakan oleh nasabah

P : Bagaimana cara mengetahui keinginan nasabah dalam mendapatkan pelayanan?

I : Setiap nasabah yang datang pasti ingin mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya, maka kami akan berupaya memberikan yang terbaik. Dengan membantu nasabah dari menanyakan apa keperluan nasabah, proses pendaftaran, kelengkapan data-data, sampai dengan proses pelayanan. Kami juga akan membantu jika nasabah mengalami kendala.

P : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?

I : Untuk penampilan pegawai disini sudah cukup baik dari kebersihan dan kerapiahannya. Untuk penggunaan atribut atau seragam itu ada dalam jam kerja dan sudah ditetapkan sesuai aturan. Jadi setiap pegawai saya rasa sudah paham betul bagaimana ketentuan yang ditetapkan dalam melaksanakan pekerjaannya.

P : Jenis pelayanan apa saja yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan?

I : untuk pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan itu menyelenggarakan empat program yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua

(JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Kami menyediakan pelayanan bagi nasabah yang ingin melakukan klaim atau pencairan saldo BPJS, pengajuan keputeraan, dan perubahan atau pengkinian data.

P : Apa yang menjadi tujuan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan??

I : Sesuai dengan visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kesejahteraan bagi tenaga kerja dengan pelaksanaan program-program jaminan sosial yaitu ada Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Dengan adanya program-program jaminan itu kami harap dapat memberikan manfaat bagi tenaga kerja atau nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Maka dalam pelaksanaannya kami juga akan melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti apabila pengajuan pengklaiman asuransi, akan kami bantu layanasi sampai klaim berhasil dan pencairan berhasil. Kami juga akan menjamin terpenuhinya hak-hak nasabah kami

P : Apakah struktur organisasi sudah menunjukkan pada spesialisasi pekerjaan?

I : Sudah. Dengan fungsi manajemen perngorganisasian. Maka petugas sudah bekerja secara profesiona sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.

P : Apakah di BPJS Ketenagakerjaan memiliki standar pelayanan yang jelas?

I : Untuk standar pelayanan kami itu sudah diatur didalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jadi setiap Badab Penyelenggara Jaminan Sosial di Indonesia harus perpedoman dengan Undang-undang tersebut, selain itu kami juga mempunyai SOP sebagai pedoman dalam bekerja.

P : Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanna?

I : Untuk dapat memeberikan kepuasan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan sesuai kebutuhan nasabah. Seperti menyediakan fasilitas yang nyaman untuk nasabah, pemberian pelayanan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.

P : Apa saja program yang telah dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan?

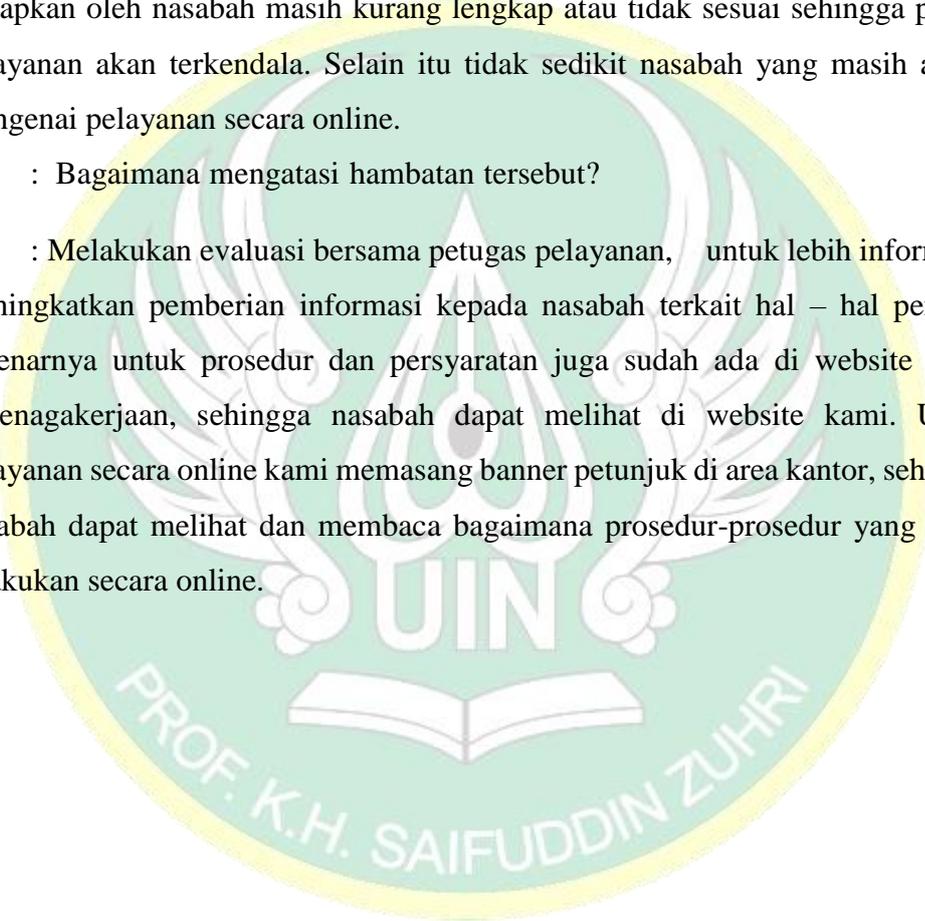
I : Berupa perbaikan fasilitas, petugas pelayanan yang sudah dibekali pengetahuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, selain itu peningkatan pelayanan secara online.

P : Apa hambatan dalam pelayanan publik di kecamatan?

I : Hambatannya biasanya kelengkapan data-data untuk persyaratan yang disiapkan oleh nasabah masih kurang lengkap atau tidak sesuai sehingga proses pelayanan akan terkendala. Selain itu tidak sedikit nasabah yang masih awam mengenai pelayanan secara online.

P : Bagaimana mengatasi hambatan tersebut?

I : Melakukan evaluasi bersama petugas pelayanan, untuk lebih informatif, meningkatkan pemberian informasi kepada nasabah terkait hal – hal penting, sebenarnya untuk prosedur dan persyaratan juga sudah ada di website BPJS Ketenagakerjaan, sehingga nasabah dapat melihat di website kami. Untuk pelayanan secara online kami memasang banner petunjuk di area kantor, sehingga nasabah dapat melihat dan membaca bagaimana prosedur-prosedur yang dapat dilakukan secara online.



Lampiran 1.5 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan Penata Madya Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Setyorini

Tanggal : 30 November 2022

P : Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?

I : Untuk proses pelayanannya itu nasabah datang ke kantor, langkah pertama yaitu proses pendaftaran dengan mengisi formulir-formulir pendaftaran dan menyiapkan dokumen-dokumen asli yang diperlukan, lalu mengambil nomor antrian, setelah itu nasabah dimohon untuk menunggu sampai nomor antriannya dipanggil, baru setelah itu proses pelayanan dilakukan sesuai keperluan nasabah.

P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?

I : Sesuai dengan tugas kami dibagian pelayanan, kami sudah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan untuk nasabah dilakukan secara cepat dan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah. Serta dalam pemberian informasi kepada nasabah seperti apa saja kelengkapan syarat-syarat yang di perlukan, terkait informasi-informasi penting biasanya kami infokan melalui pemasangan banner disekitar kantor sehingga nasabah dapat membaca dan melihatnya, selain itu nasabah juga dapat melihat dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan untuk persyaratan di website BPJS Ketenagakerjaan, disitu sudah sangat lengkap.

P : Apakah BPJS Ketenagakerjaan memiliki standar pelayanan yang jelas?

I : Dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang sudah diatur

oleh pemerintah mengenai Program Jaminan Ketenagakerjaan, dan kami juga sesuai SOP yang berlaku.

P : Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?

I : Sarana prasarana disini sudah disediakan lengkap, dan tentunya dalam kondisi baik. Yang dapat memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada nasabah.

P : Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani nasabah demi menjaga kualitas layanan?

I : Kami berupaya selalu memebrikan pelayanan yang baik kepada nasbah sesuai dengan kebutuhannya, dengan melayani nasabah dengan sabar, ramah, sopan dan santun sehingga nasabah merasa nyaman dan dihargai. Membantu nasabah yang kesulitan dengan memberikan solusi bagi permasalahan nasabah.

P : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam?

I : Kebersihan dan kertapihan pegawa sudah baik,pegawai selalu berpenampilan bersih dan rapi. Untuk aturan pemakaian seragam itu ada.

P : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada nasabah ketika ada yang kebingungan?

I : Petugas harus informatif, untuk pemberian bantuan atau solusi permasalahan dari nasabah kami sampaikan secara jelas dan gamblang dengan tutur kata yang santun. Supaya nasabah dapat memahami apa yang dijelaskan oleh petugas

P : Apakah petugas merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan?

I : Iya tentu, karena memebrikan pelayanan kepada nasabah merupakan tugas kami

P : Apakah BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Sesuai dengan visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kesejahteraan bagi tenaga kerja dengan pelaksanaan program-program jaminan

sosial yaitu ada Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Dengan adanya program-program jaminan itu kami harap dapat memberikan manfaat bagi tenaga kerja atau nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

P : Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan?

I : Kendala biasanya proses pelayanan terkendala karena dokumen-dokumen yang disiapkan nasabah masih kurang lengkap dan biasanya ada ketidak sesuaian data.



Lampiran 1.6 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

**Transkrip hasil wawancara dengan staf pelayanan BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Purwokerto**

Nama : Nanda
Tanggal : 30 November 2022

P : Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?

I : Prosedur pelayanan dilakukan dari nasabah datang ke kantor, langkah pertama yaitu proses pendaftaran dengan mengisi formulir-formulir pendaftaran dan menyiapkan dokumen-dokumen asli yang diperlukan, lalu mengambil nomor antrian, setelah itu nasabah dimohon untuk menunggu sampai nomor antriannya dipanggil, baru setelah itu proses pelayanan dilakukan sesuai keperluan nasabah.

P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?

I : Kami berupaya memaksimalkan pelaksanaan pelayanan untuk nasabah diberikan secara cepat dan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah.

P : Apakah BPJS Ketenagakerjaan memiliki standar pelayanan yang jelas?

I : Dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang sudah diatur oleh pemerintah mengenai Program Jaminan Ketenagakerjaan, dan sesuai SOP yang berlaku.

P : Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?

I : Sarana prasarana disini sudah disediakan lengkap, dan tentunya dalam kondisi baik. Yang dapat memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada nasabah.

P : Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani nasabah demi menjaga kualitas layanan?

I : Sesuai dengan tugas kami untuk memberikan pelayanan kepada nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan dengan memberikan solusi bagi permasalahan nasabah. Pelayanan petugas dilakukan dengan konsep 5S.`

P : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam?

I : Kebersihan dan kertapihan pegawa sudah baik.pegawai selalu berpenampilan bersih dan rapi. Untuk aturan pemakaian seragam itu ada.

P : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada nasabah ketika ada yang kebingungan?

I : Petugas harus informatif, untuk pemberian bantuan atau solusi permasalahan dari nasabah kami sampaikan secara jelas dan gamblang dengan tutur kata yang santun. Supaya nasabah dapat memahami apa yang dijelaskan oleh petugas

P : Apakah petugas merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan?

I : Petugas sudah merespon setiap nasabah, karena itu merupakan tugas kami dalam memberikan pelayanan.

P : Apakah BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Sesuai dengan visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kesejahteraan bagi tenaga kerja dengan pelaksanaan program-program jaminan sosial yaitu ada Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Dengan adanya program-program jaminan itu kami harap dapat memberikan manfaat bagi tenaga kerja atau nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

P : Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan?

I : Untuk kendalanya biasanya karena masih kurang lengkapnya data-data nasabah sehingga proses pelayanan terkendala, serta tidak sedikit nasabah yang masih awam mengenai pelayanan secara online.

Lampiran 1.7 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Yudha Wiratama

Tanggal : 1 Desember 2022

P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?

I : Penampilan petugas disini sudah bersih dan rapi, selain itu petugas pelayanan juga menggunakan seragam

P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

I : Pegawai disini sudah disiplin, saya datang lebih awal dan pelaksanaan disini on time sesuai jam operasional pelayanan, dimulai tepat waktu jam 8 pagi.

P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?

I : Sudah. Saya suka pelayanan disini, terutama pelayanannya yang sangat baik, selain itu ruangan juga bersih, tempat duduknya nyaman, toiletnya juga bersih, disediakan koran juga untuk dibaca, agar tidak bosan.

P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?

I : Proses pelayanan disini sudah baik dan memberikan kemudahan bagi nasabah.

P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

I : Petugas sudah menjelaskan semuanya secara jelas dan gamblang, selain

itu juga disampaikan secara santun.

P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?

I : Kecepatan pelayanan standar tapi sudah baik, jika dokumen-dokumen sudah lengkap pasti prosesnya cepat.

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Petugas disini sudah informatif, saya dibantu dalam pengisian formulir pendaftaran.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Ketepatan waktunya sudah baik dalam pelayanan, saya melakukan klaim dan dana cair kerekening sesuai waktu yang sudah disampaikan.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : Iya, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

I : Keamanan disini sudah terjamin, didukung dengan lokasi yang strategis, terdapat pos keamanan di sebelah gerbang masuk, dan juga di pintu masuk ada security yang berjaga.

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mba, buktinya saya datang lebih awal, dan petugas sudah on time melakukan pelayanan pukul 08.00 WIB, dan juga sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani nasabah dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Iya. Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik mba sopan santun juga.

Lampiran 1.8 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Arfian Dwi Hartanto

Tanggal : 1 Desember 2022

P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?

I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam

P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

I : Pegawai disini sudah disiplin. Saat itu saya datang lebih awal pukul 7.15 dan petugas – petugas sudah bersiap-siap untuk melakukan pelayanan. Waktu operasional disini itu dimulai dari jam 8 pagi.

P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?

I : Sudah. Lokasi kantor bagus dengan lahan parkir yang luas, untuk pelayanannya juga ramah, disini itu fasilitasnya lengkap mba untuk peserta bpjs, seperti tempat membaca buku atau majalah sama ada tempat colokan listrik untuk charger hp.

P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?

I : Proses pelayanan disini sudah baik dan memberikan kemudahan bagi nasabah.

P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

I : Respon disampaikan dengan baik, ramah serta jelas sehingga mudah

dipahami.

P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?

I : Kecepatan pelayanan sudah baik, proses cepat asal dokumen-dokumen sudah lengkap.

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Petugas disini sudah baik dalam membantu nasabah, saat saya datang saya ditayai keperluannya apa dan diarahkan proses selanjutnya.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Ketepatan pelayanannya sudah baik, juga pelayanannya super ramah, dari pendaftaran saya dibantu sepenuhnya sampai claim pencairan berhasil.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : Iya, BPSJ Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

I : Keamanan disini sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan..

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Ya. Semua nasabah yang datang pasti akan dilayani asal masih dalam jam operasional pelayanan.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Petugas pelayanan disini dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sopan.

Lampiran 1.9 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Andi Rosadi
Tanggal : 1 Desember 2022

- P : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
- I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam
- P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?
- I : Pegawai disini sudah disiplin.
- P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?
- I : Sudah. Ruangannya sangat membuat nyaman, selain itu ada fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabah.
- P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
- I : Proses pelayanan disini sudah baik dan tidak mempersulit nasabah..
- P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- I : Petugas sudah responsif. Saat saya melakukan e-claim, ada dokumen yang masih kurang, dan itu langsung diberi kabar oleh petugas melalui pesan WhatsApp.
- P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?
- I : Antriannya standar, untuk e-claim sangat cepat asal semua berkas lengkap dan semua data sesuai, saya duduk di CS tidak sampai 5 menit.

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Petugas sudah merespon apabila ada nasabah yang merasa kesulitan, saat itu saya juga dibantu petugas mempersiapkan dokumen-dokumen.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, akan dilayani dari pendaftaran sampai klaim berhasil cair..

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

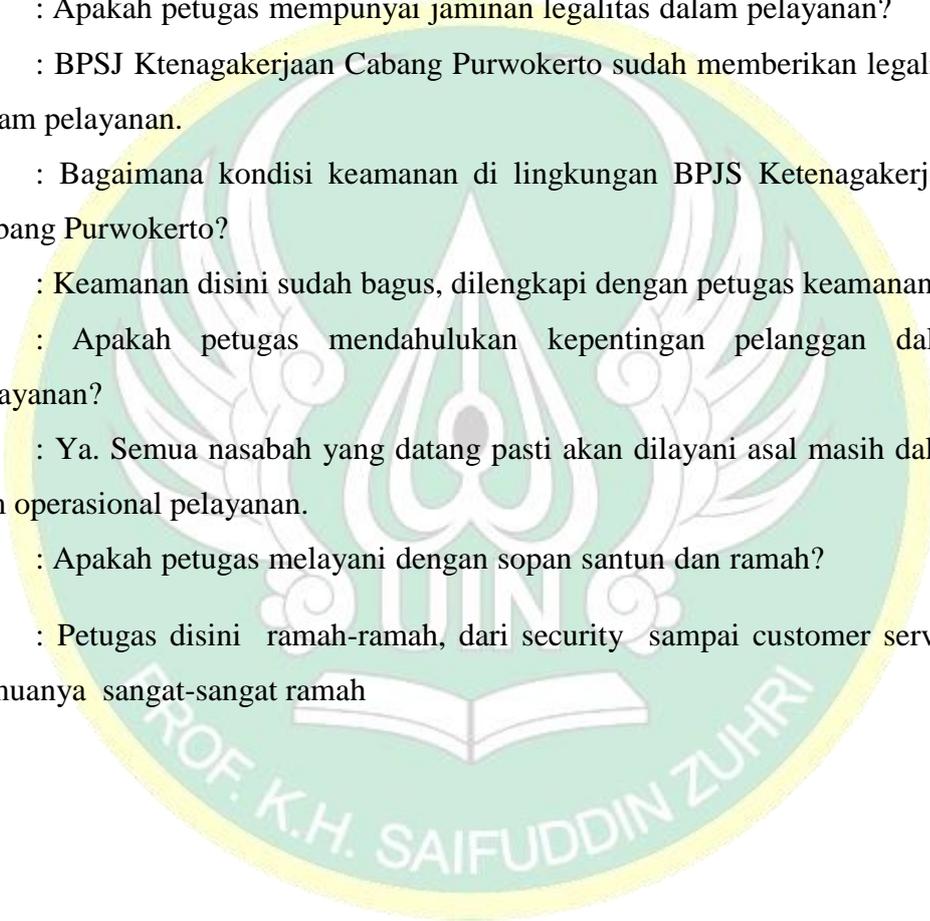
I : Keamanan disini sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan..

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Ya. Semua nasabah yang datang pasti akan dilayani asal masih dalam jam operasional pelayanan.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Petugas disini ramah-ramah, dari security sampai customer service semuanya sangat-sangat ramah



Lampiran 1.10 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Ardiana
Tanggal : 1 Desember 2022

- P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?
- I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam
- P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?
- I : Pegawai disini sudah disiplin,
- P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?
- I : Sudah. Tempatnya bersih dan rapi itu sangat membuat nyaman dalam menunggu proses pelayanan.
- P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
- I : Sudah, saya dibantu dalam pengajuan klaim.
- P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- I : Respon petugas sudah baik, memberi penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah.
- P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?
- I : Saya rasa pelayanannya sudah baik ya mba, saya datang ke kantor untuk melakukan klaim. Disini alur pelayanannya sangat tertib, rapi, dan yang terpenting saya terlayani dengan baik

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Petugas akan menjelaskan secara rinci dan mudah dipahami oleh nasabah.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, akan dilayani dari pendaftaran sampai klaim berhasil cair..

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : BPSJ Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

I : Keamanan disini sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan.

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Iya. Buktinya saya datang jam 2 siang tetap dilayani.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Petugas disini sudah ramah dan sopan, saat saya datang ke kantor langsung disambut senyum oleh security dan ditanyai keperluannya apa, begitu saat pelayanan petugas di customer service juga sangat ramah dan sopan.

Lampiran 1.11 : Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Eni Arianti

Tanggal : 1 Desember 2022

P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?

I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam

P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

I : Pegawai disini sudah disiplin,

P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?

I : Sudah. Tempatnya bersih dan rapi itu sangat membuat nyaman dalam menunggu proses pelayanan.

P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?

I : Sudah, Untuk mengklaim beberapa jaminan, kita harus mengisi formulir yang cukup banyak dan membingungkan, tapi untungnya si di konter pengisian formulir ada contoh pengisian blangkonya, kalau masih bingung bisa juga minta bantuan petugas sekuritas.

P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

I : Respon petugas sudah baik, memberi penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah.

P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?

I : Sudah baik. Saat saya melakukan e-claim JHT itu prosesnya sangat cepat, setelah saya mendaftar saya diminta menunggu 7 hari kerja untuk panggilan wawancara, namun baru 3 hari kerja saya sudah dihubungi untuk melakukan wawancara, jadi menurut saya untuk waktu yang dijanjikan sudah baik dan tidak ada masalah.

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Petugas membantu menjelaskan secara rinci dan mudah dipahami oleh nasabah.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Dari pengalaman saya petugas sudah memberikan pelayanan tepat waktu.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : BPSJ Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

I : Sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan.

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Iya. Karena setiap nasabah yang datang sesuai jam kerja akan dilayani oleh petugas

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Sudah. Apalagi petugas sekuritasnya itu sangat ramah dan informatif.

Lampiran 1.12 Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Edi Mulyono
Tanggal : 1 Desember 2022

- P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?
- I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam
- P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?
- I : Pegawai disini sudah disiplin,
- P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?
- I : Sudah. Tempatnya sangat membuat nyaman dan fasilitas-fasilitasnya sudah mendukung.
- P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
- I : Sudah, karena selain pelayanan langsung, sekarang juga bisa via online yang dapat lebih memberikan kemudahan ke nasabah.
- P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- I : Respon petugas sudah baik.
- P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?
- I : Ketepatan pelayanannya sudah baik, juga pelayanannya super ramah, dari pendaftaran saya dibantu sepenuhnya sampai claim pencairan berhasil.
- P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam

melaksanakan pelayanan?

I : Petugas membantu menjelaskan secara rinci dan mudah dipahami oleh nasabah. Terlebih disini satpamnya juga informatif, jadi jika bingung bisa langsung tanya aja, pasti akan dibantu.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Dari pengalaman saya petugas sudah memberikan pelayanan tepat waktu.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : BPSJ Ktenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

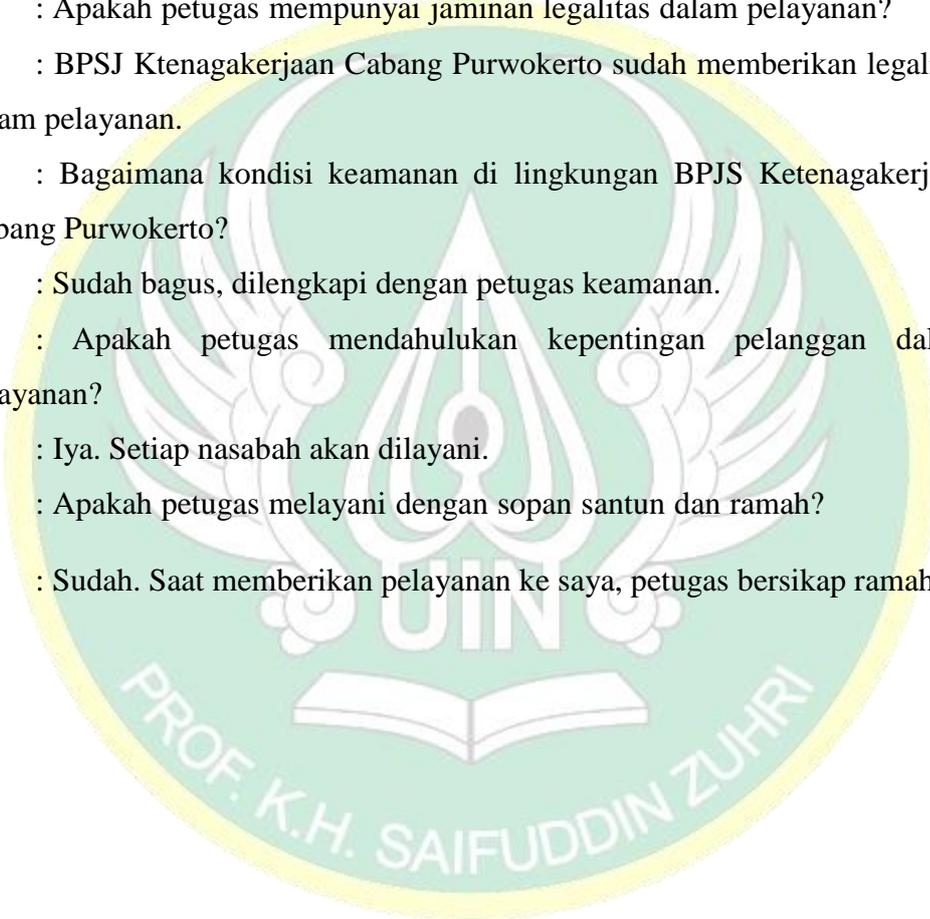
I : Sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan.

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Iya. Setiap nasabah akan dilayani.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Sudah. Saat memberikan pelayanan ke saya, petugas bersikap ramah.



Lampiran 1.13 Transkrip Hasil Wawancara

Keterangan P : Peneliti
I : Informan

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Nama : Rohyati
Tanggal : 1 Desember 2022

- P : Bagaimana kebersihan dan kerapihan penampilan pegawai?
- I : Penampilan petugas disini sudah bersih, rapi dan menggunakan seragam
- P : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?
- I : Pegawai disini sudah disiplin.
- P : Apakah tempat dan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan bagi nasabah?
- I : Sudah. Tempatnya sangat membuat nyaman dan fasilitas-fasilitasnya sudah mendukung.
- P : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi nasabah?
- I : Sudah, Saya sudah merasa dihargai, dari waktu pertama saya datang sudah disambut dengan ramah oleh securuty dan ditanya keperluannya apa. Dan juga dibagian pelayanan saya sudah dilayanin dengan baik.
- P : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- I : Respon yang diberikan petugas pelayanan sudah baik, dari awal saya datang sudah disambut dengan ramah oleh satpam dan ditanya keperluannya apa, setelah itu diarahkan untuk pendaftarannya.
- P : Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?

I : Ketepatan pelayanannya sudah baik, juga pelayanannya super ramah, dari pendaftaran saya dibantu sepenuhnya sampai claim pencairan berhasil.

P : Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

I : Customer servicenya sangat ramah dan juga helpful, menjelaskan secara gamblang mengenai pajak progresif saat saya mau klaim dana 10% dari saldo BPJS saja.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

I : Dari pengalaman saya petugas sudah memberikan pelayanan tepat waktu.

P : Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

I : BPSJ Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto sudah memberikan legalitas dalam pelayanan.

P : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto?

I : Sudah bagus, dilengkapi dengan petugas keamanan.

P : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

I : Iya. Saya sudah dilayani dengan baik sesuai apa yang saya butuhkan.

P : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

I : Sudah. Saya sudah merasa dihargai, dari waktu pertama saya datang sudah disambut dengan ramah oleh security dan ditanya keperluannya apa. Dan juga dibagian pelayanan saya sudah dilayanin dengan baik.

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi setelah sesi wawancara dengan Kabid Pelayanan (Hariyo Wicaksono) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



Dokumentasi ruang pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



Dokumentasi wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



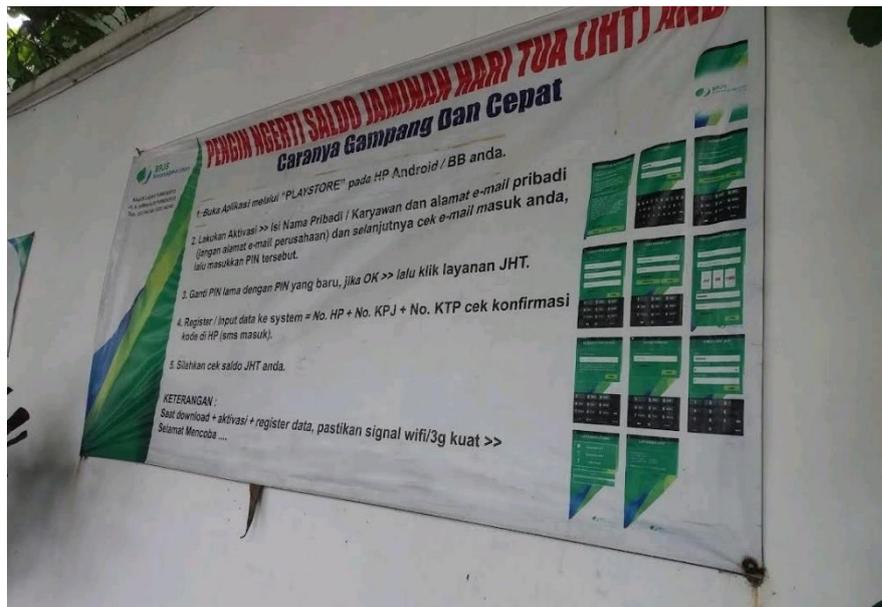
Dokumentasi wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



Dokumentasi wawancara dengan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



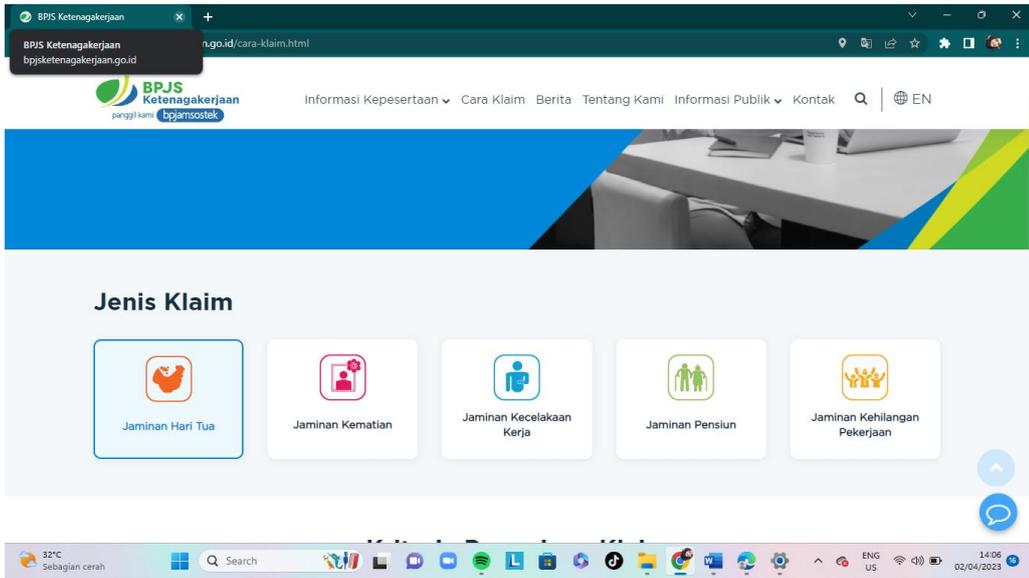
Dokumentasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto



Dokumentasi Pemasangan Banner untuk Indormasi di BPJS Ktenagakerjaan Cabang Purwokerto



Dokumentasi Pemasangan Banner untuk Informasi di BPJS Ktenagakerjaan Cabang Purwokerto



Website BPJS Ketenagakerjaan
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>



Lampiran 3 Surat-Surat

Lampiran 3.1 Surat Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaiwu.ac.id

Nomor : 2699/Un.19/FEBI.J.E.S/PP.009/08/2022 Purwokerto, 10 Agustus 2022
Lamp. :-
Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul "Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto" Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Fike Fitriyana
2. NIM : 1817201183
3. Semester / Program Studi : 9 / Ekonomi Syariah
4. Tahun Akademik : 2022 / 2023
5. Alamat : Wiradadi RT 04/ RW 01, Sokaraja, Banyumas

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Analisis Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah.
2. Tempat/ Lokasi : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto
3. Waktu Observasi : 15 Agustus s/d 14 September 2022

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Prodi Ekonomi Syariah
Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip

Lampiran 3.2 Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 1528/Un.19/FEBI.JES/PP.009/06/2022 Purwokerto 03 Juni 2022
Lampiran : 1 lembar
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Kepada:
Yth. Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud.
Dosen Tetap FEBI UIN SAIZU
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto pada tanggal 07 Maret 2022 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 09 Maret 2022 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fike Fetriyana
NIM : 1817201183
Semester : 8
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.



Prodi Ekonomi Syariah

[Signature]
Aela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

Lampiran 3.3 Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri No. 1528/Un.19/FEBL.J.E.S/PP.009/06/2022 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : Fike Fetriyana NIM : 1817201183

Judul Skripsi : Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

Saya menyatakan bersedia / tidak bersedia *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 03 Juni 2022

Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud.
NIP.19881003 201903 1 015

Catatan: *Coret yang tidak perlu

Lampiran 3.4 Surat Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.uinsaizu.ac.id

Nomor: 1651/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/6/2021

Purwokerto, 09 Juni 2022

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak/ Ibu Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
Di
Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat penunjukan pembimbing skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Bapak/Ibu tandatangani atas nama:

Nama : FIKE FETRIYANA
NIM : 1817201183
Semester : VIII
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : UPAYA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG PURWOKERTO

Maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut. Mohon kejasama Bapak/Ibu untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dibuat di Purwokerto
Tanggal 09 Juni 2022
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilvatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

Lampiran 3.5 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 2932/Un.19/FEBJ.ES/PP.009/9/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Fike Fetriyana
NIM : 1817201183
Program Studi : Ekonomi Syariah
Pembimbing : Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
Judul : Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto

Pada tanggal 05/09/2022 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan LULUS, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 12 September 2022
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilvatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

K.H. SAIFUDDIN

Lampiran 3.6 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 3026/Un.19/FEBI.J.E.S/PP.009/9/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa
mahasiswa atas nama:

Nama : Fike Petriyana
NIM : 1817201183
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada tanggal 14/09/2022 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan LULUS,
dengan nilai : **70 / B-**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat mendaftar
ujian munaqasyah.

Dibuat di Purwokerto
Tanggal 14 September 2022
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007



Lampiran 4 Blangko/Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febu.uinsu.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : FIKE FETRIYANA
NIM : 1817201183
Prodi/semester : EKONOMI SYARIAH/ X
Dosen Pembimbing : Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud.
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

No	Bulan	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
				Pembimbing	Mahasiswa
1	Maret	Selasa, 15 Maret 2022	Konsultasi Judul		
2	Mei	Jum'at, 20 Mei 2022	Terkait Penulisan, Rumusan Masalah, Kajian Pustaka, Dan Sistematika Pembahasan		
3	Mei	Selasa, 24 Mei 2022	Terkait Penulisan, Dan Spasi		
4	Mei	Senin, 30 Mei 2022	ACC Proposal Skripsi		
Setelah Seminar Proposal					
5	September	Jumat, 9 September 2022	Bimbingan revisi setelah seminar proposal		
6	September	Senin, 19 September 2022	Terkait landasan teori, perbaikan tulisan, paragraph dan halaman judul		



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febu.uinsu.ac.id

7	Desember	Senin, 26 Desember 2022	Revisi kata pengantar dan abstrak		
8	Januari	Rabu, 11 Januari 2023	ACC Munasqsyah		

*) diisi pokok-pokok bimbingan;
**) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 12 Januari 2023
Pembimbing,

Enjen Zaenal Mutaqin, M. Ud.
NIP. 19881003 201903 1 015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Fike Fetriyana
2. NIM : 1817201183
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 1 Februari 2000
5. Alamat : Desa Wiradadi RT 04/ RW 01 Sokaraja
6. E-Mail : fikefet@gmail.com
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Hariyanto
 - b. Ibu : Sukinah
8. Pendidikan Formal
 - a. SD : SD Negeri Wiradadi
 - b. SMP : SMP Negeri 1 Sokaraja
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Sokaraja
 - d. Perguruan Tinggi : UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Purwokerto, 29 Maret 2023



Fike Fetriyana

NIM. 1817201183

