

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan asuransi menghasilkan nilai rata - rata 6.44 yang berarti responden setuju terhadap dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dalam kualitas pelayanan suatu perusahaan asuransi. Jika dilihat dalam per-dimensi, dimensi yang memiliki nilai rata – rata terbesar adalah *Responsiveness* sebesar 6.57. Hal ini berarti responden paling setuju akan hal – hal seperti kecepatan proses dan juga pegawai yang selalu ada dan dengan cepat menanggapi masalah pada suatu perusahaan asuransi. Dimensi yang memiliki nilai rata – rata terendah adalah *Tangible* dengan nilai 6.35. Hal ini berarti, terkecuali aplikasi, responden lebih memerhatikan dimensi lain seperti *Responsiveness* atau *Reliability* suatu perusahaan asuransi dibandingkan dengan hal – hal seperti ruang tunggu perusahaan asuransi, pakaian profesional pegawai perusahaan asuransi, dan kantor perusahaan asuransi yang rapi dan bersih. Nilai ekspektasi paling tinggi ada pada pernyataan Aplikasi perusahaan asuransi yang mudah digunakan dalam dimensi *Tangible* dengan nilai 6.71. Ini berarti responden lebih memprioritaskan aplikasi perusahaan asuransi untuk dapat membuat responden melakukan semua proses yang terkait dengan pelayanan asuransi dengan sangat mudah diantara pernyataan lainnya. Nilai ekspektasi paling rendah ada pada pernyataan pegawai perusahaan asuransi yang berpakaian profesional dengan nilai 6.08 yang berarti diantara semua pernyataan, rata – rata responden paling tidak setuju mengenai pakaian pegawai perusahaan asuransi yang profesional
2. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menghasilkan nilai rata – rata 5.32 yang berarti responden memiliki

pandangan baik terhadap dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Assurance* BPJS Ketenagakerjaan. Jika dilihat dalam per-dimensi, dimensi yang memiliki nilai persepsi rata – rata terbesar adalah *Tangible* BPJS Ketenagakerjaan sebesar 5.39. Hal ini berarti bahwa rata – rata pernyataan dalam dimensi *Tangible* BPJS Ketenagakerjaan sudah dinilai baik oleh responden. Dimensi yang memiliki nilai rata – rata terendah adalah *Responsiveness* BPJS Ketenagakerjaan dengan nilai 5.12. Hal ini berarti bahwa hal – hal dalam semua dimensi terutama dalam dimensi ini dapat ditingkatkan lagi karena ekspektasi responden untuk kualitas pelayanan perusahaan asuransi tertinggi ada pada dimensi *Responsiveness*. Persepsi paling tinggi ada pada pernyataan Pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang berpakaian profesional dalam dimensi *Tangible* dengan nilai 5.68. Hal ini berarti bahwa pandangan responden terhadap pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang berpakaian profesional sudah baik. Di sisi lain, Persepsi paling rendah ada pada pernyataan Aplikasi BPJS Ketenagakerjaan yang mudah digunakan dengan nilai 4.86. Hal ini berarti bahwa responden menganggap bahwa aplikasi BPJS Ketenagakerjaan atau *Jamsostek Mobile* (JOM) sudah cukup mudah untuk digunakan. Tetapi aplikasi BPJS Ketenagakerjaan masih mendapat beberapa komplain yang berarti bahwa aplikasi BPJS Ketenagakerjaan dapat ditingkatkan lagi.

3. Penilaian responden BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara rata – rata menghasilkan *SERVQUAL SCORE* negatif sebesar -1.12 yang berarti saat ini persepsi responden akan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan lebih rendah ekspektasi responden akan kualitas pelayanan suatu perusahaan asuransi. *Gap* terbesar ada pada dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar -1.44 yang berarti BPJS Ketenagakerjaan belum memenuhi ekspektasi responden. *Gap* terkecil ada pada dimensi *Tangible* yaitu sebesar -0.96 yang berarti BPJS Ketenagakerjaan hampir memenuhi ekspektasi responden. Dimensi *Reliability* memiliki *Gap* -1.17. Dimensi *Assurance* memiliki

gap -1.08. Dimensi *Empathy* memiliki *Gap* sebesar -1.09. *Gap* terbesar ada pada pernyataan “Aplikasi yang mudah digunakan” yaitu sebesar -1.85 yang berarti bahwa BPJS Ketenagakerjaan belum memenuhi ekspektasi responden akan hal ini. *Gap* terkecil ada pada pernyataan “Pegawai yang berpakaian profesional” dengan *Gap* -0.41 yang berarti BPJS Ketenagakerjaan hampir memenuhi ekspektasi responden akan hal ini

4. Berdasarkan hasil diagram *IPA*, atribut – atribut dalam kuadran 1 (*Concentrate Here*) yaitu Aplikasi yang mudah digunakan, *Customer Service* yang cepat dalam menanggapi masalah konsumen, Pegawai yang selalu siap membantu konsumen, mendahulukan kenyamanan konsumen, dan melakukan servisnya dengan baik tanpa kesalahan. Atribut – atribut dalam kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki karena merupakan atribut – atribut yang sangat penting bagi responden

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh peneliti, adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Mengenai aplikasi, BPJS Ketenagakerjaan dapat berkomitmen untuk memperbaiki aplikasi dengan mendengar *Feedback* atau masukan dari konsumen, mendahulukan kemudahan dan kenyamanan konsumen dalam cara kerja aplikasi, dan kerap melakukan pengecekan sistem secara rutin untuk meminimalisir kerusakan dan mendeteksi *Bug* atau permasalahan lebih awal dan selalu melakukan perbaikan masalah dengan cepat. BPJS Ketenagakerjaan juga dapat melakukan riset pasar kepada konsumennya mengenai apa saja hal yang dianggap penting sehingga aplikasi tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Mengenai *Customer Service* yang cepat dalam menanggapi masalah, pegawai yang selalu siap membantu konsumen, dan mendahulukan kenyamanan konsumen, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa

responden konsumen BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Jawa Barat Bandung Suci, dapat diambil kesimpulan bahwa hal yang paling besar mempengaruhi adalah waktu antri yang lama dikarenakan kurangnya *Counter* terbuka, ruang tunggu yang terbatas, dan kurangnya pegawai yang tersedia. Oleh karena itu, pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan terutama untuk Kantor Wilayah Jawa Barat Bandung Suci dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kapasitas kantor pelayanan seperti besarnya ruang tunggu, pegawai yang tersedia, dan jumlah konter yang tersedia untuk meminimalisir konsumen yang tidak mendapatkan fasilitas ruang tunggu dan mempercepat proses pelayanan juga yang dapat membuat pergerakan konsumen pelayanan lebih optimal

3. Mengenai melakukan servis dengan baik tanpa kesalahan, BPJS Ketenagakerjaan dapat mengecek apakah sudah ada SOP perihal servis. Jika SOP sudah ada, maka BPJS Ketenagakerjaan dapat meninjau kembali SOP yang terkait. BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan pengecekan apakah SOP tersebut sudah dilakukan oleh pegawai – pegawainya. Jika SOP tersebut belum dilakukan dengan benar, BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan sosialisasi mengenai SOP secara rutin kepada pegawai – pegawai untuk menjaga ketepatan berjalannya SOP. BPJS Ketenagakerjaan juga dapat melakukan sosialisasi SOP kepada konsumen agar konsumen lebih mengerti tentang proses di BPJS Ketenagakerjaan dan juga mengurangi kesalahpahaman tentang proses di BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, V. I., Fernanda, T. S., & Sokhibi, A. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Asuransi Untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode Servqual, Csi, Dan Qfd (Studi Kasus: Kpm. Pruforce One Juwana). *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 14(1), 183–194.
- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality. *JISI UMJ: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 2(1), 28–37.
- Bala, N., Sandhu, H. S., & Nagpal, N. (2011). Measuring Life Insurance Service Quality: An Empirical Assessment of SERVQUAL Instrument. *International Business Research*, 4(4), 176–190.
- Beresford Research. (2024). *Age Range by Generation*. Beresford Research. <https://www.beresfordresearch.com/age-range-by-generation/>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). *Adaptif dan Inovatif untuk Pertumbuhan yang Impresif*. [https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_tahunan/BPJS_2022_LO19-_\(1\).pdf](https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_tahunan/BPJS_2022_LO19-_(1).pdf)
- Farodis Zian. (2014). *Buku Pintar Asuransi, Mengenal dan Memilih Asuransi yang Menguntungkan Nasabah* (1 ed.). Yogyakarta Laksana.
- Halimmah, Z. (2021). Analisa kepuasan peserta untuk peningkatan kualitas pelatihan dengan metode Servqual dan Quality Function Deployment: Studi kasus Perusahaan Reasuransi. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 13(3), 276–287.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Principles of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (10 ed.). Pearson Education Limited.
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review: Management, Accounting and Hospitality Management*, 5(2), 626–637.

- Ho, L.-H., Chang, P.-Y., & Yen, T.-M. (2016). Using modified IPA to define quality improvement strategies: A study of air-conditioning industry in Taiwan. *The TQM Journal*, 28(2), 180–194.
- Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Kemenperin.go.id. https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ishfaq, M., Qadri, F. A., Abusaleem, K. S. M., & Al-Zyood, M. (2015). Measuring Quality of Service from Consumers' Perspectives: A Case of Healthcare Insurance in Saudi Arabia. *Health Science Journal*, 10(1:11), 1–11.
- Kholil, M., & Hanifah, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pt. Ajc Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri : Jurnal Keilmuan Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(2), 75–82.
- Khurana, S. (2013). Analysis of Service Quality Gap in Indian Banking Industry. *European Journal of Commerce and Management Research (EJCMR)*, 2(3), 41–48.
- Lichtenstein, E. (2022, Agustus 3). *Speed Equals Satisfaction in a Historically Slow Insurance Industry*. Agentsync. <https://agentsync.io/blog/ease-of-doing-business/speed-equals-satisfaction-in-historically-slow-insurance-industry>
- Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample Size Determination in Health Studies*. World Health Organization.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- McDonald, W. (2020). *What Drives Customer Satisfaction During Insurance Claims Process?* TTEC. <https://www.ttec.com/articles/what-drives-customer-satisfaction-during-insurance-claims-process>

- Mcleay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance performance analysis (IPA) in higher education. *Journal of Management Development*, 36(6), 780–800.
- Payage, Y., Sudarmo, & Setyowati, K. (2017). Health Service Quality of Dekai General Hospital of Yahukimo District . *Research on Humanities and Social Science*, 7(12), 35–42.
- Pratama, wibi pangestu. (2021, Mei 10). *BPJS Ketenagakerjaan akui isu pelayanan jadi penyebab kepesertaan kurang optimal*. *Bisnis.com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20210510/215/1392740/bpjs-ketenagakerjaan-akui-isu-pelayanan-jadi-penyebab-kepesertaan-kurang-optimal>
- Rahma, A. (2020). Asuransi Kecelakaan Kerja ABK Indonesia Didigua Macet. *tempo.co*. <https://nasional.tempo.co/read/1340648/asuransi-kecelakaan-kerja-abk-indonesia-diduga-macet>
- Raras, P. (2019). *Kecelakaan, Pekerja di Pekanbaru Ditanggung BPJS TK hingga Rp 3 M*. *news.detik.com*. <https://news.detik.com/berita/d-4674544/kecelakaan-pekerja-di-pekanbaru-ditanggung-bpjs-tk-hingga-rp-3-m>
- Ruel, C. (2023, Juli 6). *Tech Talk: Insurance apps – industry gamechanger or ‘necessary evil’?* *Insurance Times*. <https://www.insurancetimes.co.uk/analysis/tech-talk-insurance-apps-industry-gamechanger-or-necessary-evil/1444994.article>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7 ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Sophia, S., & Sudrajat, A. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Website SI TeteH Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Karawang.
INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3(4), 18–29.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2008). *Service, Quality dan Satisfaction* (2 ed.). Andi.

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.