

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA* DI
BPJS KETENAGAKERJAAN BANDUNG** *rd*



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:
Rezy Ardava Dizarzi
6032001257

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**
Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023
BANDUNG
2024

**THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING
SERVQUAL AND IPA ANALYSIS METHODS IN BPJS
KETENAGAKERJAAN BANDUNG** *g*



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By

Rezy Ardava Dizarzi

6032001257

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode
SERVQUAL dan IPA di BPJS Ketenagakerjaan
Bandung**

Oleh:

Rezy Ardava Dizarzi

6032001257

Bandung, 1 Juli 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Pembimbing Skripsi,

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Rezy Ardava Dizarzi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 13 Januari 2002
NPM : 6032001257
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *IPA* di BPJS Ketenagakerjaan Bandung

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003 Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 1 Juli 2024

Pembuat pernyataan :



Rezy Ardava Dizarzi

ABSTRAK

Salah satu perusahaan asuransi ketenagakerjaan di Indonesia adalah BPJS Ketenagakerjaan atau lebih dikenal dengan BPJAMSOSTEK. Menurut laporan publik tahunan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2022, tingkat kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih 57,46% dari seluruh pekerja Di Indonesia yang berarti kondisi pasar BPJS Ketenagakerjaan masih luas dan masih luas kesempatan BPJS Ketenagakerjaan untuk berkembang. BPJS Ketenagakerjaan menilai bahwa isu pelayanan menjadi alasan utama tingkat kepesertaan yang masih rendah ini sehingga peningkatan kualitas pelayanan pun menjadi agenda utama. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi konsumen pada kualitas pelayanan dan untuk mencari usulan urutan perbaikan yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan.

Beberapa penelitian terdahulu sudah dilakukan mengenai hal ini dengan metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Rata - rata penelitian menunjukkan hasil rata - rata kesenjangan atau Gap negatif yang berarti bahwa ekspektasi konsumen belum terpenuhi. Beberapa penelitian juga menunjukkan hasil rata - rata kesenjangan atau *Gap* positif yang berarti bahwa ekspektasi konsumen terpenuhi yang dikarenakan oleh investasi yang besar pada infrastruktur berkaitan yang menyebabkan proses dapat dilaksanakan dengan baik dengan manajemen modal yang baik.

Penelitian ini merupakan *Applied research* atau penelitian terapan dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengambilan data dengan secara *cross-sectional*. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan juga *Literature Review* yang lalu di analisis menggunakan metode SERVQUAL. Setelah SERVQUAL SCORE berhasil ditemukan, akan dilanjutkan dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang akan menghasilkan urutan perbaikan yang dapat dilakukan.

Hasil dari penelitian ini adalah Ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan asuransi menghasilkan nilai rata - rata 6.44. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menghasilkan nilai rata – rata 5.32. Penilaian responden BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara rata – rata menghasilkan *Gap* sebesar -1.12 yang berarti saat ini persepsi responden akan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan lebih rendah ekspektasi responden akan kualitas pelayanan suatu perusahaan asuransi. Usulan urutan perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA adalah 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.

Kata Kunci: *SERVQUAL, IPA, Persepsi, Ekspektasi, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

One of the employment insurance companies in Indonesia is BPJS Ketenagakerjaan or better known as BPJAMSOSTEK. According to the BPJS Ketenagakerjaan annual public report in 2022, BPJS Ketenagakerjaan membership rate is still 57.46% of all workers in Indonesia, which means that the BPJS Ketenagakerjaan market has a wide opportunity to grow. BPJS Ketenagakerjaan considers that service issues are the main reason for this low level of participation so that improving service quality has become the main agenda. This study aims to find the gap between expectations and consumer perceptions of the service quality in BPJS Ketenagakerjaan and to find a suggested order of improvement that can be done by BPJS Ketenagakerjaan.

Several previous studies have been conducted on this matter using the SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. The average research showed an average result of a negative gap, which means that consumer expectations have not been met. Several studies also show positive average gap results, which means that consumer expectations are met due to large investments in related infrastructure which causes processes to be carried out properly with good capital management.

This research uses applied research with a quantitative approach. The method used is descriptive method with cross-sectional data collection. The data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires, and also Literature Review which are then analyzed using the SERVQUAL method. After the SERVQUAL SCORE is obtained, the method will be continued with the Importance-Performance Analysis (IPA) method which will produce an order of improvements that can be made.

The results of this study are Respondents' expectations of the service quality of an insurance company resulted in an average score of 6.44. Respondents' perceptions of the service quality of BPJS Ketenagakerjaan resulted in an average score of 5.32. The average BPJS Ketenagakerjaan respondent's evaluation of the service quality of BPJS Ketenagakerjaan resulted in a Gap of -1.12, which means that currently the respondent's perception of the service quality of BPJS Ketenagakerjaan is lower than the respondent's expectation of the service quality of an insurance company. The proposed order of improvements are based on the results of IPA analysis, namely Applications that are easy to use, Customer Service that is fast in responding to consumer problems, Employees who are always ready to help consumers, prioritizing consumer comfort, and doing the service well without errors.

Keywords: *SERVQUAL, IPA, Perception, Expectation, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA* DI BPJS KETENAGAKERJAAN BANDUNG". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Muliando, S.T. dan Vita Mirnawati, S.T. serta adik penulis Rayya Ardanaya Dainura yang sudah memberikan doa dan mendukung secara moral dan juga finansial untuk penulis sampai penulis menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM. selaku pembimbing utama, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini
3. Oma dan Opa, yang sudah menemani penulis untuk tinggal Di Bandung sementara dan selalu mendukung penulis, dan Kakek dan Nenek yang turut memberikan dukungan penuh
4. Onti dan Ii, selaku tante dan om penulis yang juga menemani penulis di Bandung dan selalu memberikan doa dan dukungan, dan turut membantu penulis dalam menulis skripsi ini
5. Darmawan Muhammad Samudro, Revito Ebenezer Manullang, Michelle Hambali, William Anggriawan, dan seluruh teman - teman kuliah penulis yang selalu memberikan dukungan baik pada masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai
6. Habil Amardias dan Rizky Fahreza selaku teman lama penulis sejak yang juga turut memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi dan dalam hal - hal perkomputeran

7. Teman - teman komunitas yang juga turut membantu dalam penyebaran kuesioner serta memberi dukungan untuk penulis
8. Pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan dukungan penuh sampai skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan, serta dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen.

Bandung, 1 Juli 2024



Rezy Ardava Dizarzi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 <i>SERVQUAL</i>	13
2.3.1 <i>Gap</i> pada <i>SERVQUAL</i>	14
2.3.2 Dimensi <i>SERVQUAL</i>	18
2.3.3 Instrumen <i>SERVQUAL</i>	19
2.3.4 <i>SERVQUAL SCORE</i> (Nilai <i>SERVQUAL</i>)	20
2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	39
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	39
3.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3 Alur Penelitian	42

3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	50
3.7	Teknik Pengolahan Data	54
3.8	Profil Responden	55
3.9	Objek Penelitian	57
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.....	58
4.1.1	Ekspektasi <i>Tangible</i>	62
4.1.2	Ekspektasi <i>Reliability</i>	64
4.1.3	Ekspektasi <i>Responsiveness</i>	66
4.1.4	Ekspektasi <i>Assurance</i>	67
4.1.5	Ekspektasi <i>Empathy</i>	70
4.2	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.....	71
4.2.1	Persepsi <i>Tangible</i>	75
4.2.2	Persepsi <i>Reliability</i>	78
4.2.3	Persepsi <i>Responsiveness</i>	79
4.2.4	Persepsi <i>Assurance</i>	81
4.2.5	Persepsi <i>Empathy</i>	83
4.3	<i>Gap</i> ekspektasi dengan persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.....	84
4.3.1	<i>Gap Tangible</i>	88
4.3.2	<i>Gap Reliability</i>	90
4.3.3	<i>Gap Responsiveness</i>	92
4.3.4	<i>Gap Assurance</i>	93

4.3.5	<i>Gap Empathy</i>	94
4.4	Urutan perbaikan yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan IPA.....	96
BAB 5	Kesimpulan dan Saran.....	101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	103
	DAFTAR PUSTAKA.....	105
	LAMPIRAN.....	109
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Pendahuluan Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Ekspektasi	47
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Persepsi	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	50
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel <i>SERVQUAL</i>	50
Tabel 4.1 Rangkuman Nilai Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Asuransi	58
Tabel 4.2 Tabel Ekspektasi <i>Tangible</i>	62
Tabel 4.3 Tabel Ekspektasi <i>Reliability</i>	64
Tabel 4.4 Tabel Ekspektasi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.5 Tabel Ekspektasi <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.6 Tabel Ekspektasi <i>Empathy</i>	70
Tabel 4.7 Rangkuman Nilai Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	72
Tabel 4.8 Tabel Persepsi <i>Tangible</i>	75
Tabel 4.9 Tabel Persepsi <i>Reliability</i>	78
Tabel 4.10 Tabel Persepsi <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 4.11 Tabel Persepsi <i>Assurance</i>	82
Tabel 4.12 Tabel Persepsi <i>Empathy</i>	83
Tabel 4.13 Tabel <i>Gap</i> Ekspektasi dengan Persepsi	84
Tabel 4.14 Tabel <i>Gap Tangible</i>	88
Tabel 4.15 Tabel <i>Gap Reliability</i>	90
Tabel 4.16 Tabel <i>Gap Responsiveness</i>	92
Tabel 4.17 Tabel <i>Gap Assurance</i>	93
Tabel 4.18 Tabel <i>Gap Empathy</i>	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan BPJS Ketenagakerjaan dari X.com.....	3
Gambar 1.2 Keluhan BPJS Ketenagakerjaan dari Google Reviews.....	3
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2.1 Model Konsep <i>Service Quality</i>	14
Gambar 2.2 Model IPA	22
Gambar 3.1 Alur Penelitian	43
Gambar 3.2 Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 3.3 Usia Responden	56
Gambar 3.4 Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 4.1 Ruang Tunggu Kantor Wilayah Bandung Suci BPJS Ketenagakerjaan	76
Gambar 4.2 Komplain Aplikasi.....	77
Gambar 4.3 Laman Aplikasi JMO di App Store.....	78
Gambar 4.4 Grafik <i>Gap Tangible</i>	89
Gambar 4.5 Grafik <i>Gap Reliability</i>	91
Gambar 4.6 Grafik <i>Gap Responsiveness</i>	92
Gambar 4.7 Grafik <i>Gap Assurance</i>	94
Gambar 4.8 Grafik <i>Gap Empathy</i>	95
Gambar 4.9 Diagram IPA Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	97

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan melihat banyaknya jumlah penduduk bekerja yang ada di Indonesia, tentu saja banyak industri yang dapat berkembang, salah satu dari industri tersebut adalah industri asuransi. Definisi asuransi menurut Farodis (2014) adalah “perjanjian antara kedua belah pihak, pihak pertama memiliki keharusan untuk membayar iuran (premi), sementara pihak kedua berkeharusan untuk memberikan jaminan perlindungan sepenuhnya kepada pihak yang membayar iuran tersebut”. Dengan melihat definisi asuransi tersebut, dapat dikatakan bahwa fungsi umum dari asuransi adalah untuk memberi jaminan perlindungan kepada konsumennya, jaminan tersebut dapat berupa jaminan Kesehatan, jaminan kecelakaan, jaminan hari tua, jaminan meninggal dunia, dan masih banyak lagi.

Salah satu tipe asuransi adalah asuransi ketenagakerjaan. Asuransi ketenagakerjaan adalah suatu program asuransi yang memberikan perlindungan kepada tenaga kerja. Asuransi ketenagakerjaan merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki para tenaga kerja. Contoh pentingnya asuransi ketenagakerjaan ada pada contoh kasus kecelakaan tenaga kerja di Pekanbaru. Karyawan PT Panca Eka kecelakaan terserempet oleh kendaraan lain di jalan lintas Pekanbaru-Lipat Kain saat pulang kerja. Korban patah leher karena kecelakaan, dirawat di rumah sakit 3 tahun. Kejadian termasuk dalam kategori kecelakaan industri. BPJS Ketenagakerjaan menanggung seluruh biaya pemeliharaan dan pengobatan sebesar Rp 3 miliar (Raras, 2019). Di sisi lain, ada contoh kasus kecelakaan tenaga kerja tetapi tidak ditanggung asuransi. Kasus ini merupakan kasus dugaan macetnya asuransi kecelakaan kerja Anak Buah Kapal (ABK) Indonesia di kapal Cina Long Xing 629. Asuransi kecelakaan kerja sebesar Rp 200 juta diduga tidak diberikan kepada tiga ABK yang meninggal (Rahma, 2020). Uang asuransi yang tidak keluar tersebut bisa jadi sangat dibutuhkan oleh pihak keluarga korban karena mungkin saja korban merupakan tulang punggung keluarga dan jika tulang punggung keluarga tersebut tidak ada lagi maka keluarga

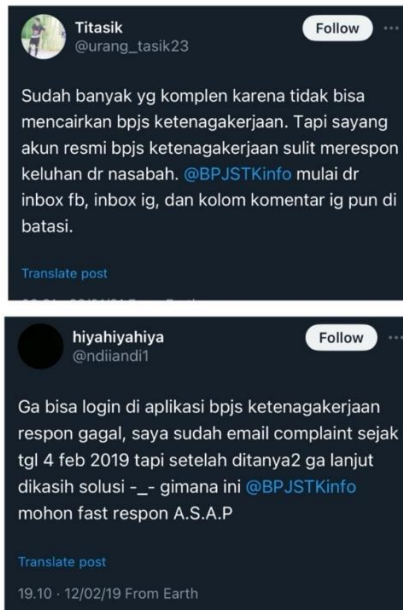
tidak ada yang menafkahi. Dengan melihat contoh – contoh kasus tersebut, dapat dikatakan bahwa asuransi ketenagakerjaan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh tenaga kerja karena jika tenaga kerja tidak memiliki asuransi ketenagakerjaan, maka banyak *benefit* yang tidak akan didapatkan oleh tenaga kerja seperti perlindungan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan terkena PHK, dan masih banyak lagi.

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah BPJS Ketenagakerjaan atau lebih dikenal dengan BPJAMSOSTEK. Dengan merujuk kembali kepada pengertian asuransi menurut Farodis Zian (2014) yang berarti perjanjian antara kedua belah pihak, pihak pertama memiliki keharusan untuk membayar iuran, sementara pihak kedua berkeharusan untuk memberikan jaminan perlindungan sepenuhnya kepada pihak yang membayar iuran tersebut, dapat dikatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan di bidang asuransi. BPJS Ketenagakerjaan memiliki kepanjangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan didirikan pada tahun 1947 dengan nama PT Jamsostek. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan jaminan Kematian (JKM).

Menurut laporan publik tahunan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2022 (BPJS Ketenagakerjaan, 2022), Tingkat kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih 57,46% dari seluruh pekerja di Indonesia. Hal ini berarti kondisi pasar BPJS Ketenagakerjaan masih luas. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan memiliki banyak produk asuransi ketenagakerjaan yang bisa mengakomodir kebutuhan konsumennya. BPJS Ketenagakerjaan menilai bahwa isu pelayanan menjadi alasan utama tingkat kepesertaan yang masih rendah ini sehingga peningkatan kualitas pelayanan pun menjadi agenda utama (Pratama, 2021). Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memang bukan yang terbaik. Setelah melakukan observasi di internet, keluhan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan tidaklah sedikit.

Gambar 1.1

Keluhan BPJS Ketenagakerjaan dari X.com



Sumber : Hasil Observasi Penulis

Gambar 1.2

Keluhan BPJS Ketenagakerjaan dari Google Reviews



Sumber : Hasil Observasi Penulis

Gambar 1.1 dan 1.2 menunjukkan contoh komplain hasil observasi penulis di internet. Komplain tersebut adalah perihal akun resmi BPJS Ketenagakerjaan yang sulit merespons, aplikasi yang bermasalah, pelayanan yang tidak ramah dan mengecewakan. Berdasarkan hasil observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa masih banyak komplain tentang kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Hal yang dikhawatirkan adalah konsumen yang tidak puas dengan kualitas pelayanan ini akan pindah ke perusahaan asuransi ketenagakerjaan lainnya.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam lagi perihal kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan saat ini. Penelitian pendahuluan dilakukan untuk menggali kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Bandung. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan 6 Responden yang merupakan konsumen BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Bandung. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1
Penelitian Pendahuluan Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

No	Pernyataan	Responden					
		1	2	3	4	5	6
1	BPJS Ketenagakerjaan membuat Konsumen merasa aman dengan produk - produknya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
2	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dengan baik	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya
3	BPJS Ketenagakerjaan memberikan	Tidak	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya

No	Pernyataan	Responden					
		1	2	3	4	5	6
	produk sesuai dengan yang dijanjikan						
4	BPJS Ketenagakerjaan menawarkan kecepatan pelayanan	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
5	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan fasilitas yang nyaman untuk konsumennya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya

Sumber: Olahan Penulis

Tabel 1.1 menunjukkan data hasil penelitian pendahuluan. Pernyataan nomor 1 mendapat jawaban lima “tidak” dan satu “ya” yang berarti mayoritas dari responden tidak merasa aman dengan produk, hasil dari wawancara lebih lanjut dengan responden tersebut adalah bahwa mayoritas responden merasa bahwa prosedur dan proses yang ada di BPJS Ketenagakerjaan itu rumit dan tidak transparan. Pernyataan nomor 2 mendapat jawaban tiga “tidak” dan tiga “iya”. Tiga responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan sudah baik dan ramah dan tiga responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik seperti respons yang lama dan pelayanan yang lama. Pernyataan nomor 3 mendapat jawaban empat “ya” dan dua “tidak” yang berarti mayoritas responden mengatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memberikan produk sesuai yang dijanjikan. Dua responden lainnya mengatakan bahwa produk yang didapat tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pernyataan nomor 4 mendapatkan empat “tidak” dan dua “ya”. Mayoritas responden mengatakan bahwa kecepatan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan lambat. Pernyataan nomor 5 mendapatkan tiga “tidak” dan tiga “ya”. Responden yang

menjawab “tidak” mengatakan bahwa fasilitas aplikasi yang buruk dan responden yang menjawab “ya” mengatakan bahwa ruang tunggu dan lingkungan kantor yang nyaman. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Bandung dapat ditingkatkan mengingat masih banyak jawaban “tidak” responden untuk beberapa pertanyaan.

Industri asuransi tidak akan jauh kaitannya dengan pelayanan atau *service*. Industri asuransi merupakan suatu industri yang memiliki tingkat interaksi tinggi antara konsumen dan pihak asuransi sehingga mengedepankan kualitas pelayanan. Industri asuransi sering mementingkan interaksi dengan konsumen dikarenakan industri asuransi mendahulukan komunikasi yang efektif, konsultasi, inovasi pelayanan, dan jalur informasi yang jelas untuk konsumen. Pelayanan yang efektif dapat memastikan konsumen merasa aman dan dilayani dengan baik sehingga tingkat kepuasan konsumen akan meningkat, membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen, dan menjaga reputasi perusahaan.

SERVQUAL merupakan suatu alat yang dapat mengukur kesenjangan dari persepsi atas pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas dari pelayanan itu sendiri diukur dengan dimensi – dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan Kualitas pelayanan ditentukan dari persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) (Zeithaml & Parasuraman, 2004).

SERVQUAL digunakan untuk mengetahui atau melacak ekspektasi dan persepsi konsumen atas suatu kualitas pelayanan dari waktu ke waktu (Zeithaml & Parasuraman, 2004). Jika kualitas pelayanan sudah diukur, maka perusahaan dapat melakukan perbaikan sesuai dengan hasil pengukuran untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak diukur dan perusahaan tidak tahu apakah kualitas pelayanan yang ditawarkan sudah sesuai atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, konsumen akan merasakan ketidakpuasan dan jika ketidakpuasan itu terjadi, akan menimbulkan risiko konsumen yang berpindah ke perusahaan lainnya. Setelah mengetahui hasil dari perhitungan *SERVQUAL*, penulis dapat membuat usulan dengan

mengelompokkan atribut – atribut berdasarkan dimensi *SERVQUAL* untuk mengetahui perbaikan yang dapat diusulkan, hal tersebut dapat dilakukan dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Importance-Performance Analysis (IPA) juga digunakan dalam penelitian ini. IPA merupakan salah satu metode yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini digunakan karena dapat melihat kepentingan atribut atau *item* dan dapat diplot secara grafis sehingga lebih mempermudah penyajian data (Halimmah, 2021). Dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu atribut dan juga dapat mengetahui tingkat kepentingan atribut tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atribut, maka usulan perbaikan dapat dibuat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian untuk mencari kesenjangan antara persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dan ekspektasi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA Di BPJS Ketenagakerjaan Bandung**” karena menemukan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi kualitas pelayanan lalu menemukan tingkat kepentingan suatu atribut kualitas pelayanan tersebut dapat menghasilkan poin – poin penting yang dapat membantu dalam perbaikan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Setelah melakukan wawancara dengan pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jawa Barat, untuk menanggulangi komplain tentang kualitas pelayanan dan untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara umum, BPJS Ketenagakerjaan juga berkomitmen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Apabila kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan membaik, hasil yang diharapkan adalah tingkat kepesertaan akan meningkat dan mengurangi pasar BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diambil oleh perusahaan asuransi ketenagakerjaan lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat merumuskan permasalahan dalam Penelitian ini adalah:

1. Bagaimana ekspektasi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ?
2. Bagaimana persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ?
3. Bagaimana *gap* ekspektasi dengan persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ?
4. Apa urutan perbaikan yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan IPA ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ekspektasi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
3. Untuk mengetahui *gap* ekspektasi dengan persepsi konsumen atas kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.
4. Untuk menentukan urutan perbaikan yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat menimbulkan manfaat bagi pihak – pihak berikut:

1. Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang manajemen operasi mengenai ilmu yang ada terkait *service quality* dan juga metode *SERVQUAL* serta penerapan ilmu tersebut di dunia profesional
2. Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pandangan dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan

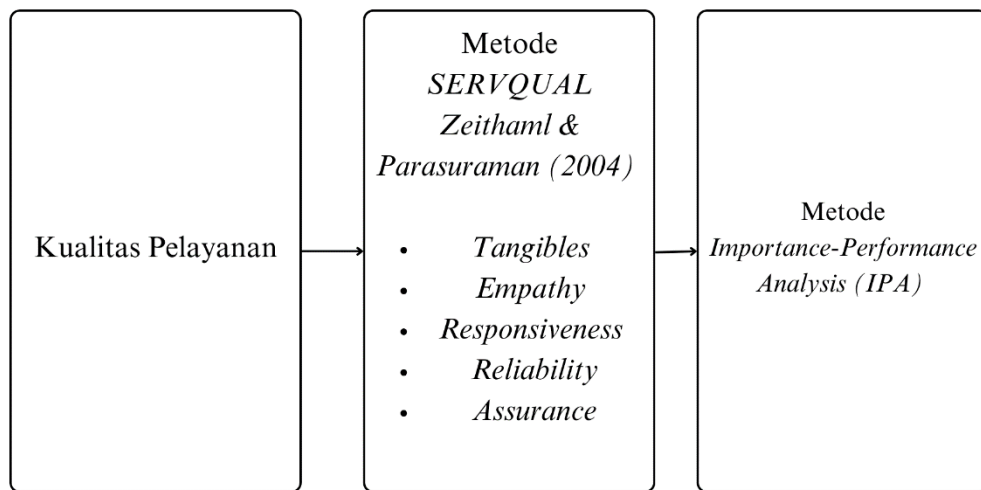
perusahaan dan juga dapat membantu Perusahaan sebagai masukan dalam hal perbaikan kualitas pelayanan

3. Bagi Peneliti berikutnya

Dapat menambah wawasan terkait penelitian di bidang *SERVQUAL* dan juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya

1.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.3
Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis

Gambar 1.5 merupakan kerangka pemikiran penulis tentang penelitian ini. Menurut Fandy Tjiptono (2017) “Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”. Kualitas pelayanan bukan hanya merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, tetapi juga merupakan hal yang rumit untuk diukur. Setiap orang memiliki persepsi dan ekspektasi yang berbeda – beda terhadap suatu hal, termasuk kepada suatu pelayanan yang diterimanya. Suatu perusahaan juga memiliki persepsi dan ekspektasi yang berbeda terhadap suatu pelayanan. Oleh karena itu, pandangan perusahaan dan konsumen terhadap suatu pelayanan sering kali berbeda. Ini merupakan hal yang rumit dikarenakan setiap perusahaan pasti menginginkan pelayanan mereka mencukupi atau bahkan melebihi

ekspektasi yang diharapkan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus mengidentifikasi perbedaan pandangan tersebut dan melakukan perbaikan atas perbedaan pandangan tersebut. Untuk melakukan hal tersebut, salah satu metode yang dapat dipakai adalah metode *SERVQUAL*.

Menurut Zeithaml dan Parasuraman (2004) *SERVQUAL* adalah “pendekatan dominan secara kuantitatif dalam menilai *service quality*”. *SERVQUAL* dapat memunculkan penilaian dari persepsi dan ekspektasi yang muncul berdasarkan dimensi – dimensi *SERVQUAL*. Dimensi *SERVQUAL* menurut Zeithaml & Parasuraman (2004) adalah sebagai berikut :

1. *Assurance* : Pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya menginspirasi kepercayaan dan keyakinan
2. *Empathy* : Kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen
3. *Reliability* : Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan secara akurat
4. *Responsiveness* : Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat
5. *Tangibles* : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Setelah mengetahui *gap* atau kesenjangan antara ekspektasi konsumen atas kualitas pelayanan dan persepsi konsumen atas kualitas pelayanan, maka selanjutnya dapat dilanjutkan dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dapat mengetahui atribut dari dimensi *SERVQUAL* yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Kholil & Hanifah, 2014).