**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Konsep pemasaran dari pemasaran sosial menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan organisasi untuk mewujudkan tujuannya.

Kepuasan merupakan pernyataan tingkat hasil perasaan seseorang setelah membandingkan produk (jasa) yang diterima dengan harapannya. Secara sederhana, tingkat kepuasaan seorang pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (perceived) telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk/jasa dan tingkat manfaat yang diharapkan sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya jika ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Menjaga kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, sebab jika pelnggan puas pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk kelangsungan usaha dimasa mendatang. Tidak dapat dipungkiri apabila pelanggan puas dengan suatu produk ataupun pelayanan yang diberikan meraka akan berbagi cerita dengan pelanggan lain. sebaliknya bila pelanggan merasa kecewa atau tidak puas mereka tidak akan segan-segan memuntahkan kejengkelan pada orang lain.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasaan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasaaan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi perusahaan. Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan gethok tular (word of mouth ) positif.

Kepuasan pelanggan dalam hal kesehatan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian ini, objek yang dijadikan sebagai penelitian yaitu BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)merupakan [Badan Usaha Milik Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan [jaminan pemeliharaan kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Asuransi_kesehatan) bagi seluruh rakyat [Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia), terutama untuk [Pegawai Negeri Sipil](https://id.wikipedia.org/wiki/Pegawai_Negeri_Sipil), Penerima Pensiun, PNS dan [TNI](https://id.wikipedia.org/wiki/TNI)/[POLRI](https://id.wikipedia.org/wiki/Polri), Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

BPJS berperan menyelenggarakan jaminan kesehatan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

BPJS pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat dan mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.

BPJS Kesehatan saat ini mengalami suatu masalah pada hal kepuasan pelanggannya, hal ini dapat dilihat dari hasil data-data yang telah dikumpulkan pada penelitian ini yang menjadi penyebab dari masalah kepuasan pelanggan.

Berikut adalah data laporan keluhan dari para pelanggan yang dikumpulkan dalam rekapitulasi aplikasi LAPOR yang diperoleh dari BPJS Kesehatan berdasarkan pokok permasalahan periode 1 Januari 2016 sampai 31 Maret 2016 :

**Table 1.1**

**Rekapitulasi Aplikasi LAPOR!**

**Berdasarkan Pokok Permasalahan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pokok Permasalahan** | | **Januari 2016** | **Februari 2016** | **Maret 2016** | **Jumlah Keluhan** | **%**  **Presentase** | **KET** |
| 1 | Pelayanan Administrasi | | 16 | 26 | 19 | 61 | 49.19% | Mengenai pelayanan adm di BPJS Kesehatan, seperti pendaftaran, mutasi, dll. |
| 2 | Iuran | | 2 | 5 | 9 | 16 | 12.90% | Mengenai permintaan data tagihan dan hal-hal berkaitan dengan iuran. |
| 3 | Pelayanan Kesehatan | | 14 | 14 | 15 | 43 | 34.68% | Mengenai pelayanan di faskes/RS |
| 4 | Pelayanan Obat | | - | 1 | 1 | 2 | 1.61% | Mengenai pemberian obat dari faskes/RS |
| 5 | Lain-lain | | - | 1 | 1 | 2 | 1.61% | Aplkasi P-Care, edabu, dll. |
| **Jumlah** | |  | **32** | **47** | **45** | **124** | **100%** |  |

Sumber :

BPJS Kesehatan

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa permasalahan yang ada pada BPJS Kesehatan sebagian besar adalah masalah tentang pelayanan dan sisanya masalah iuran atau harga. Kondisi pelayanan di BPJS Kesehatan hampir selalu mengalami peningkatan keluhan dari pelanggannya setiap bulannya kecuali pada pelayanan administrasi pada bulan Maret 2016 mengalami penurunan. Peningkatan keluhan ini tentunya harus diantisipasi oleh pihak BPJS Kesehatan dengan mengevaluasi penyebab dari meningkatnya jumlah keluhan. Berdasarkan peningkatan jumlah keluhan pada BPJS Kesehatan, dalam penelitian ini dilakukan survey pendahuluan dengan membagikan kuesioner pada 30 responden secara acak yang dilakukan pada bulan Mei 2016. Berikut ini adalah tabel dari survey awal yang dilakukan peneliti dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden :

**Table 1.2**

**Survey Pendahuluan Tentang Variabel Produk (Jasa)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Jenis-jenis asuransi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan bervariasi. |  |  | 13  (43%) | 17  (57%) |  |
| 2 | Jenis-jenis asuransi yang ditawarkan BPJS Kesehatan sangat mudah untuk dipahami konsumennya. |  |  | 18  (60%) | 12  (40%) |  |
| 3 | Jenis-jenis asuransi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan mengikuti selera konsumen. |  | **2**  **(7%)** | 16  (53%) | 10  (33%) | 2  (7%) |

**Table 1.3**

**Survey Pendahuluan Tentang Variabel Harga**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Harga yang ditawarkan BPJS Kesehatan sesuai dengan manfaatnya. |  | **1**  **(3%)** | 10  (33%) | 19  (63%) |  |
| 2 | Harga yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan dapat dijangkau oeh kondisi keuangan pelanggannya. |  | **1**  **(3%)** | 11  (37%) | 18  (60%) |  |

**Table 1.4**

**Survey Pendahuluan Tentang Variabel Promosi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | BPJS Kesehatan sering melakukan Promosi, sehingga nasabah mengenal dengan baik jenis-jenis asuransi yang ditawarkan. | **1**  **(3%)** |  | 20  (67%) | 8  (27%) | 1  (3%) |
| 2 | BPJS Kesehatan melakukan promosi yang efektif dan efisien. |  | **1**  **(3%)** | 22  (74%) | 7  (23%) |  |

**Tabel 1.5**

**Survey Pendahuluan Tentang Variabel Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | STS | TS | KS | S | SS |
| 1 | Karyawan/pelayan kesehatan ramah dan sopan. | **1**  **(3%)** | **4**  **(13%)** | 11  (37%) | 13  (44%) | 1  (3%) |
| 2 | Administrasi yang mudah dan cepat | **2**  **(7%)** | **5**  **(17%)** | 13  (43%) | 10  (33%) |  |
| 3 | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan iuran yang dibayar. |  | **2**  **(7%)** | 12  (40%) | 16  (53%) |  |

Hasil survey awal yang dilakukan pada penelitian ini ditemukan faktor penyebab dari ketidakpuasan pelanggan BPJS Kesehatan. Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil rekapitulasi pendahuluan bahwa dari 30 orang responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju berada pada semua variabel. Akan tetapi pada tiga variabel yaitu produk (jasa), harga, dan promosi hanya sebagian kecil saja yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju, yaitu yang pertama variabel produk (jasa) sebesar 2 orang yang tidak setuju, yang kedua variabel harga sebesar 2 orang yang tidak setuju, dan yang ketiga variabel promosi sebesar 1 orang yang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju.

Variabel yang menunjukan banyaknya responden yang tidak setuju atau sangat tidak setuju berada pada variabel pelayanan, yaitu sebesar 11 orang yang menyatakan tidak setuju dan 3 orang yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukan bahwa aspek kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut dikarenakan pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan belum maksimal dan belum mencerminkan kelayakan dalam melayani konsumen.

Pada penelitian ini dilakukan juga pengamatan pada media-media informasi seperti televisi, situs atau web maupun pada sosial media dan melakukan wawanara awal dengan pengguna BPJS. Dari hasil pengamatan dan wawancara didapatkan masih ada beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan, diantaranya BPJS Kesehatan mulai bermasalah dari akurasi pendataan penerima bantuan iuran untuk warga miskin dan masalah pelayanan masih belum memuaskan ke sebagian besar masyarakat, panjangnya antrian pelanggan dalam pelayanan kesehatan, fasilitas yang kurang memadai, masih kurang cepatnya pelayanan administrasi, kurangnya informasi pemberitahuan kepada masyarakat tentang pendaftaran menjadi peserta BPJS Kesehatan sehingga timbul kartu identitas palsu.

Banyak hal yang mempengaruhi puas atau tidak puasnya pelanggan, salah satunya adalah bagaimana perusahaan memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Pada dasarnya pelangganlah yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas baik atau tidak. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Berdasarkan uraian tentang pentingnya topik dan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan skripsi dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BPJS KESEHATAN KOTA BANDUNG (SURVEY PADA PELANGGAN BPJS KESEHATAN CABANG UTAMA BANDUNG)”.**

**1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian, terhadap variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

**1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka ditarik identifikasi masalahnya yang menimbulkan permasalahan yang ada, adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya keluhan dari pelanggan BPJS Kesehatan.
2. Akurasi pendataan penerima bantuan iuran untuk warga miskin dan masalah pelayanan masih belum memuaskan ke sebagian besar masyarakat.
3. Panjangnya antrian pelanggan dalam pelayanan kesehatan.
4. Fasilitas yang kurang memadai.
5. Kurang cepatnya pelayanan administrasi.
6. kurangnya informasi pemberitahuan kepada masyarakat tentang pendaftaran menjadi peserta BPJS Kesehatan sehingga timbul kartu identitas palsu.

**1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan responden tentang kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Bandung.
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di BPJS Kesehatan Kota Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan palanggan di BPJS Kesehatan Kota Bandung.

**1.3 Tujuan Penelitian**

Penulis melakukan penelitian adalah untuk mendapatkan atau mengumpulkan data untuk diolah menjadi informasi yang diperlukan dalam penelitian skripsi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh hasil analisis mengenai :

1. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan.
2. Tanggapan pelanggan mengenai kepuasannya di BPJS Kesehatan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Kesehatan.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka dapat diperoleh kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Menambah wawasan keilmuan bidang pemasaran, disamping itu juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peniliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian.

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti

Mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, dan kedepannya akan dijadikan acuan untuk meningkatkan kemampuan diri menjadi sumber daya manusia yang berkompeten, handal, dan ahli dalam bidang pemasaran, serta mampu memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Peka terhadap permasalahan pelanggan yang ada dilapangan dan memberikan solusi yang ada kaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan yang didukung dari teori para ahli sehingga dapat memberikan pola pikir terstruktur dalam pemecahan masalah.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi bagi instansi terkait dalam mengamil keputusan dan meningkatkan kinerja khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini sedikitnya memberikan kontribusi berharga terhadap perkembangan ilmu pendidikan guna meningkatkan pembelajaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk meningkatkan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik bersifat melanjutkan atau melengkapi.