

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di penghujung Desember 2019, muncul virus yang menggemparkan dunia yaitu virus corona atau coronavirus disease 2019 (disingkat covid-19). Penyebaran virus ini sangat cepat, termasuk di Indonesia. Virus Covid-19 merupakan rangkaian penyakit infeksi saluran pernapasan, yaitu virus yang menginfeksi sistem pernapasan, seperti flu. Banyak karyawan dan pekerja yang kehidupan dan kebiasaan sehari-harinya telah berubah yang aktivitasnya sering dikaitkan dengan kantor, keluar rumah atau kelapangan, kini bekerja dari rumah atau yang biasanya disebut WFH (work from home). PHK (pemutusan hubungan kerja) di hampir setiap negara yang terkena dampak COVID-19 adalah konsekuensi paling disayangkan dari pandemi ini. Di Indonesia, Kementerian Tenaga Kerja dan BPJS Ketenagakerjaan menyebutkan sekitar 2,8 juta pekerja terkena dampak wabah COVID-19.

Perusahaan Jamsostek yang sebelumnya bernama JAMSOSTEK karena perkembangan ekonomi yang terus berkembang, kini berubah nama menjadi BPJS KETENAKERJAAN, sebuah perusahaan asuransi yang menangani masalah ekonomi seperti asuransi jiwa dan kematian, kesehatan, atau kecelakaan kerja pelanggan. Bermimpi menjadi perusahaan asuransi terbaik dan di atas segalanya menjadi nomor satu. Banyak perusahaan asuransi yang saling bersaing untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Program Jaminan Sosial adalah program perlindungan pekerja dasar yang berupaya untuk menjamin pemerataan dan kepastian risiko sosial dan ekonomi, dengan pendanaan dari pengusaha untuk risiko sosial, dan sebagai hasilnya, cara untuk menjamin pendapatan pekerja dan keluarganya. dan tenaga kerja.

Saat ini, kepuasan konsumen menjadi fokus utama, yang menjadi perhatian utama baik pemerintah maupun dunia usaha dan seluruh pemangku kepentingan konsumen. Hal ini memunculkan pemahaman tentang upaya memuaskan pelanggan sebagai salah satu cara untuk menjadi nomor satu dalam kompetensi bisnis. Kepuasan peserta merupakan hasil terpenuhinya harapan peserta yang telah mencoba atau membeli fitur dari produk Jamsostek. Kepuasan tercipta ketika suatu produk Jamsostek melebihi harapan konsumen. Konsumen merasakan dan sebaliknya.

Perusahaan Jamsostek ini adalah sebagian dari kewajiban nasional bangsa Indonesia dalam menjamin masyarakat dalam melindungi sosial ekonominya sesuai dengan kondisi keuangannya. Seperti di Negara-negara lain, rancangan program Jamsostek didasarkan pada Jamsostek yang didanai yaitu jaminan yang dibayar oleh peserta, dan kurang terpenuhinya pada mereka yang bekerja di perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat didorong oleh program Jamsostek dan kesejahteraan yang melayakkan kehidupan sosial peserta. Oleh karena itu, penjelasan tersebut dapat diartikan menjadi meningkatnya kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh program Jamsostek yang dilampirkan dari pegawai Jamsostek. Kepuasan pelanggan juga mempengaruhi karakteristik barang atau layanan, sensitivitas pelanggan, atribusi keberhasilan atau kegagalan layanan, persepsi keadilan dan kejujuran, dan pelanggan lain, keluarga, dan kolega.

Dalam menghadapi kritik dan pengaduan masyarakat, masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh staf BPJS. Banyak pula permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam membayar dana BPJS, salah satunya lambatnya respon BPJS. Saat menanggapi masalah ini, biarkan prosesnya dibatasi. Pembayaran dana ke BPJS.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota merupakan program kebijakan yang melindungi pegawai dari dampak lemahnya ekonomi masyarakat tertentu dan dilaksanakan dengan sistem ketenagakerjaan. Pengelolaan program Jamsostek ini adalah sebagian dari kewajiban nasional bangsa Indonesia dalam menjamin masyarakat dalam melindungi ekonominya. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota akan memiliki Program Kesejahteraan Karyawan, Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kematian (JKM), Program Jaminan Pensiun (JP), Program Jaminan Kehilangan pekerjaan (JKP).

Menurut hal yang yang tercantum diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Selama Pandemi Terhadap Pembayaran Tunjangan Masa depan Pada Jamsostek tenagakerja Medan Kota”

1.2 Rumusan Masalah

Menurut dasar dasar yang sebelumnya telah dijelaskan dan dipaparkan, oleh karena itu, inti masalah dari penelitian ini ialah “Mengetahui bagaimana tanggapan peserta terhadap pelayanan dengan menggunakan sistem online”.

1.3 Batasan Masalah

Pada saat yang sama, peneliti memiliki banyak keterbatasan, terutama waktu, uang, tenaga, dan kemampuan akademik. Seperti yang penulis pahami dengan kondisi tersebut, penulis hanya membatasi masalah kualitas layanan pelanggan Badan Penyelenggara Jamsostek Cabang Medan Kota.

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut uraian pertanyaan tersebut, jadi tujuan investigasi yaitu Untuk melihat bagaimana respon pengguna jaminan masa depan di Badan Penyelenggara Jamsostek Medan Kota selama masa pandemi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kelebihan antara lain:

- Untuk penulis

Yang didapat penulis dari penelitian ini yaitu membandingkan teori yang dipelajari selama kuliah dengan praktik yang ditemukan di perusahaan. Diharapkan dapat mereview hasil dari draft tugas akhir ini, untuk membandingkan hasil dari draft tugas akhir ini dan untuk menambah pemahaman tentang kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

- Untuk perusahaan

Yang didapat perusahaan menjadi masukan bagi tata kelola perusahaan dalam hal pengambilan keputusan pengalaman pelanggan.

- Untuk Universitas Prima Indonesia

Sebagai sumber literatur perpustakaan dalam bidang kajian tentang dampak kualitas kepuasan peserta pada Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan kota.

- Untuk peneliti lainnya

Dapat dijadikan pijakan bagi peneliti lain jika ingin meneliti topik yang sama.

1.6 Tinjauan Pustaka

Menurut Mowen and Minor dari Uniarty, kepuasan adalah sikap umum konsumen setelah membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.

Vinna Sri Uniarty, dalam hasil penelitiannya tentang sikap peserta, menyatakan bahwa peserta adalah orang yang menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan untuk penduduk setempat kepada dirinya pribadi, orang terdekat, dan sesama.

Menurut Christianto dari Izyan Hizza, kepuasan pelanggan adalah hasil dari membandingkan harapan konsumen dengan pengalaman konsumen, dan keinginan, kepuasan dan kepatuhan ialah factor dalam ide inti dari penerapan pencapaian.

Menurut CBBI, penerbitan dipahami sebagai tindakan yang memastikan publikasi, pelaksanaan atau monetisasi suatu kegiatan dan penerimaan dana dalam bentuk uang tunai yang disediakan untuk tujuan tertentu.