

**ANALISIS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENEGAKERJAAN
BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah



Oleh:

Anita Safitri
NIM : 083143255

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2019**

**ANALISIS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENEGAKERJAAN
BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah



Oleh:

Anita Safitri
NIM : 083143255

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2019**

**ANALISIS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENEGAKERJAAN
BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Anita Safitri
NIM : 083143255

Disetujui Pembimbing:



Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP.19820922 2009012 005

ANALISIS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENEGAKERJAAN
BONDOWOSO

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah

Hari : Jum,at
Tanggal : 11 januari 2019

Tim Penguji

Ketua

Daru Anondo, M.Si
NIP. 19750303/200901 1 009

Sekretaris

Nurul Setianingrum, MM
NIP. 19690523 199803 2 001

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I ()
2. Nikmatul Masruroh, M.E.I ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Moch Chorib, S.Ag. MM
NIP. 197110727 200212 1 003

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا^ط
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ^ط
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 kepada-Nya.
(Qs. Al-Imran ayat 159)¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (QS. Al-Imran ayat 159)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, ibu Nida dan bapak Nurayin yang telah berjuang keras demi saya, berkat usaha dan doa beliau saya bisa seperti saat ini.
2. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberi support serta doanya.
3. Semua dosen yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama berada di IAIN Jember terutama bagi dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, semoga ilmu yang diberikan beliau bermanfaat dan barokah bagi orang lain dan diri saya sendiri.
4. Almamater IAIN Jember yang telah memberikan wadah kepada saya dalam memperdalam ilmu.
5. Teman-teman seperjuangan kelas J5 yang selama ini memberikan dukungan, semangat dan nasehat yang tiada hentinya.

Untuk sahabat saya, terimakasih atas segala dukungannya.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Selaga puji syukur hanya milik Allah, yang telah memberikan kepada kita segala kenikmatan, kemudian dengan nikmat tersebut kita mampu menjalankan aktifitas keseharian kita. Dia-lah penguasa alam semesta dan juga hari pembalasan sehingga sudah sepantasnya kita sebagai hambanya untuk senantiasa bersujud serta bersyukur kepada Allah untuk megarap ridha-Nya semata.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW, nabi akhir zaman, yang tidak ada lagi nabi setelah wafatnya beliau, yang telah memperjuangkan tersebarnya kedamaian di muka bumi dengan membawa agama keselamatan yaitu Islam, dari sang pencipta yang maha pemurah lagi maha penyayang. Semoga shalawat dan salam juga senantiasa tercurah limpahkan kepada keluarganya, para istrinya, para sahabatnya dan para pengikutnya yang setia mengikuti langkah hidup beliau hingga akhir.

Skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Nasabah Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bondowoso” merupakan upaya yang dilakukan penulis dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Jember. Penulisan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, saran serta motivasi semua pihak, baik langsung maupun tidak langsung dalam membantu penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syari'ah sekaligus Dosen Wali yang selalu memberi arahan dan bimbingan mulai semester pertama hingga semester akhir.
5. Ibu Nikmatul Masruroh M.E.I selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi.
6. Tim penguji yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.
7. Tim BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis tercatat sebagai amal shaleh yang diterima Allah SWT dan penulis memohon agar selalu dalam lindungan dan hidayah-Nya, amin.

Jember, 11 Januari 2019
Penulis

IAIN JEMBER

Anita Safitri
NIM.08314325

ABSTRAK

Anita Safitri, Nikmatul Masruroh, M.E.I,2018: *Analisis Pelayanan Nasabah Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bondowoso.*

BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program BPJS Bondowoso adalah program jaminan hari tua, program jaminan kematian, dan program jaminan kecelakaan kerja. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah masalah kualitas pelayanan seperti halnya pelayanan dari segi pelayanan *frontliner* masih ada keluhan dari nasabah terkait informasi yang kurang akurat bahkan pelayanan disini sering kali membuat nasabah menunggu karena tidak adanya nomor antrian membuat nasabah yang datang terlebih dahulu namun pelayanannya terlambat.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso ? 2) Bagaimana pelayanan nasabah di BPJS ketenagakerjaan Bondowoso?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. 2) Untuk mengetahui pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sabyek BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber

Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa 1) Standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan yakni, standar pelayanan dari segi pakaian, standar pelayanan dari segi salam, tanda bukti penerimaan berkas, nomer antrian, toilet umum, ruang tunggu, dan fasilitas penunjang lainnya seperti AC, free wifi, free coffee dan lain-lain. Masih ada banyak sekali yang perlu diperhatikan diantaranya struktur yang masih belum ada.. 2) pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso sudah cukup baik semisal dari segi pakaian, salam, tanda bukti pengumpulan berkas dan lain-lain, hanya saja disini masih tidak ada petunjuk mengenai toilet dan penggunaan nomor antrian masih belum maksimal karena nomer antrian hanya digunakan saat pengunjung mulai ramai.

IAIN JEMBER

ABSTRACT

Anita Safitri, Nikmatul Masruroh, M.E.I,2018: Analysis of Customer Services at BPJS Bondowoso's Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso is a public program that provides protection for workers to overcome certain socio-economic risks and their implementation using a social insurance mechanism. The BPJS Bondowoso program is an old-age insurance program, death insurance program, and work accident insurance program. The problem that occurs in this company is the quality of service issues such as service in terms of frontliner service, there are still complaints from customers regarding inaccurate information, even the service here often makes customers wait because there is no queue number to serve customers later.

The focus of the problem examined in this paper is 1) What are the customer service standards at Bondowoso BPJS Ketenagakerjaan? 2) What is the customer service at Bondowoso's BPJS?

The purpose of this study is 1) To find out the customer service standards at Bondowoso BPJS Ketenagakerjaan. 2) To find out customer service at Bondowoso BPJS Ketenagakerjaan.

This research is a qualitative study with the subject of BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Data collection is done by observation, interviews and documentation. Data analysis is done by giving meaning to the data that has been collected, and from that meaning drawn conclusions. Check the validity of data with source triangulation.

The researcher concludes that 1) Customer service standards in BPJS Employment, namely, standard services in terms of clothing, service standards in terms of greetings, proofs, queue numbers, public toilets, waiting rooms, free coffee, wifi. There are a lot of thing that must be attended, example there is no structure over there. 2) customer service in BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso have given a good services, example from uniform, greeting, note about file etc. But there is no direction about the place of toilet / bath room and using queue number. It is not maximal, because queue number just was used when many visitors has come.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	25

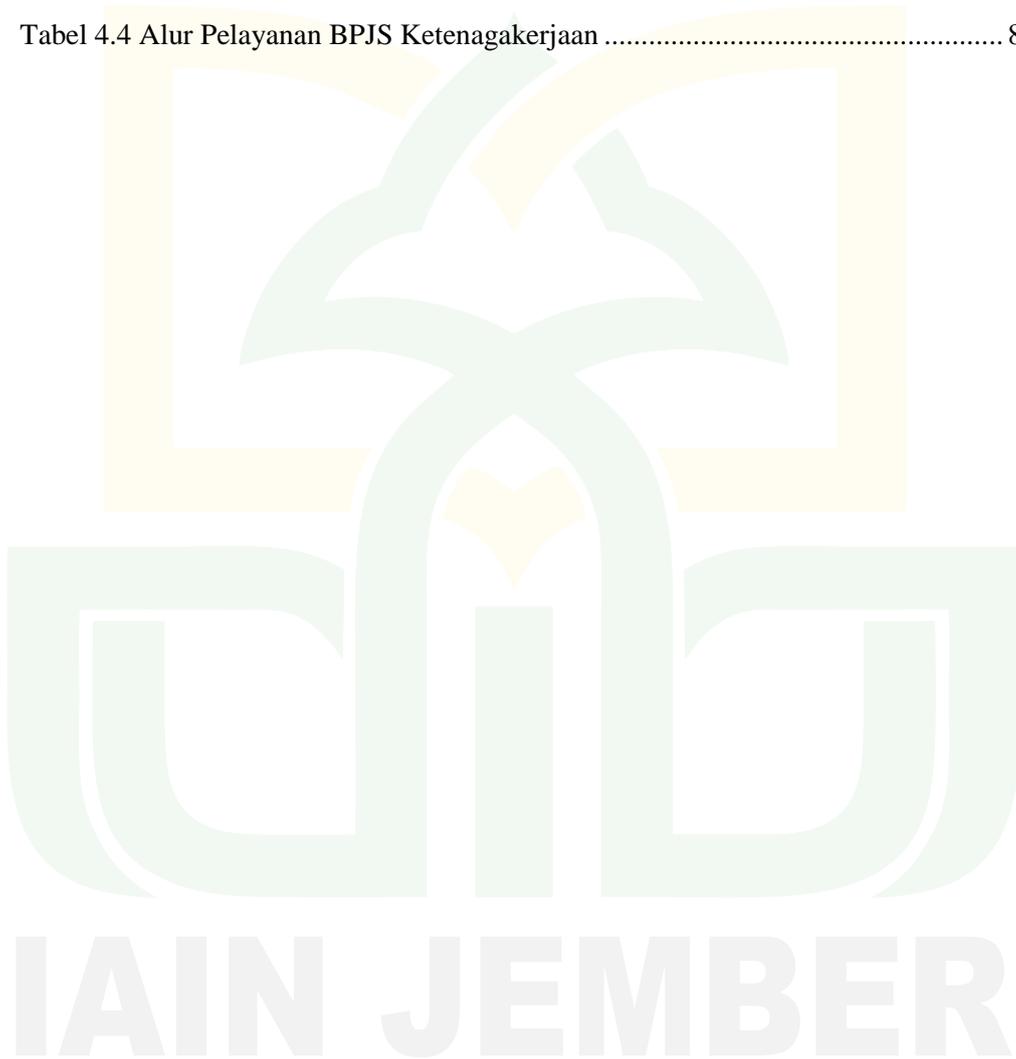
1. Pelayanan <i>fronliner</i>	25
2. Fasilitas	31
3. Kualitas pelayanan.....	34
4. BPJS Ketenagakerjaan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Sabyek Penelitian	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Analisis Data	51
F. Keabsahan Data.....	52
G. Tahap-tahap Penelitian.....	53
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS	55
A. Gambaran Objek Penelitian	55
B. Penyajian Data dan Analisis.....	80
1. Standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso	81
2. Pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.....	87
C. Pembahasan Temuan.....	90
1. Standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso	90
2. Pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.....	92
BAB V PENUTUP	94

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	
PENYATAAN KEASLIAN TULISAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.2 struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	63
Tabel 4.3 Persentase Iuran Kecelakaan Kerja	67
Tabel 4.4 Alur Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia angka kecelakaan kerja menunjukkan angka yang cukup memprihatinkan, bahkan menurut penelitian International Labor Organization (ILO) Indonesia menempati urutan ke 52 dari 53 Negara dengan manajemen K3 yang buruk. Padahal biaya yang dikeluarkan perusahaan akan menjadi sangat besar jika terjadi kecelakaan. Data dari International Labour Organization (ILO) juga turut mencatat, setiap hari terjadi sekitar 6.000 kecelakaan kerja fatal di dunia. Di Indonesia sendiri, terdapat kasus kecelakaan yangm setiap harinya dialami para buruh dari setiap 100 ribu tenaga kerja yang mengalami kecelakaan sekitar 20%. Berdasarkan data dari BPJS Ketenagakerjaan, jumlah kasus kecelakaan selama tahun 2014, yaitu dalam lingkungan kerja sebanyak 74.569 kali dan luar lingkungan kerja sebanyak 20.982 kali.²

Terjadinya kecelakaan kerja merupakan kerugian besar bagi kelangsungan suatu usaha. Kerugian yang diderita tidak hanya dari materi tetapi juga dampak kehilangan sumber daya manusia yang merupakan hal yang sangat penting karena sumber daya manusia adalah sumber daya satu

² Arief Syah Safrianto, " Pengaruh Pemberian Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Mitsubishi Krama Yudha Motors & Manufacturing", Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 02 (Mei 2017), 14

satunya yang tidak dapat digantikan oleh teknologi apapun. Mengingat betapa pentingnya keselamatan kerja karyawan atau pekerja, maka perlunya peran Perusahaan terhadap pemahaman dan pelaksanaan K3 dalam organisasi Perusahaan. Dengan langkah-langkah yang serius, cerdas, dan kongkrit dari pihak Manajemen Perusahaan, K3 tersebut dapat terwujud. Melalui langkah ini diharapkan dapat menurunkan tingkat kecelakaan kerja dan mampu meningkatkan semangat kerja karyawan yang tentunya sangat berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan.³

Dikarenakan tidak ada seorang pun yang dapat meramal apa yang akan terjadi di masa yang akan datang secara sempurna, meskipun menggunakan alat analisis. Setiap ramalan yang dilakukan tidak akan lepas dari kesalahan perhitungan yang telah dilakukan. Penyebab melesetnya hasil ramalan karena di masa yang akan datang penuh dengan ketidak pastian. Bahkan untuk hal-hal tertentu sama sekali tidak dapat diperhitungkan seperti maut dan rezeki. Jadi wajar jika terjadi sesuatu di masa yang akan datang hanya dapat direka-reka semata. Untuk mengurangi resiko-resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang maka diperlukan perusahaan yang berkesimbang di bidang tersebut.⁴

Undang-Undang No. 3 Tahun 1992. Kemudian pemerintah Indonesia mentransformasi lembaga tersebut menjadi badan hukum publik dengan

³ Andra Komang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 234.

⁴ Soeisno Djojosoedarso, *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko & Asurans (Ed.2)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), 126.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu: program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan pensiun.⁵

Proses transformasi dari sebuah korporasi atau perusahaan akan berdampak kepada perubahan strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri. Dimana diperlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit untuk mengenalkan merek baru (*new brand*) kepada para konsumen yang selama ini telah menjadi pelanggan setia (*loyal customer*) dari korporasi atau perusahaan tersebut. Mempunyai cita-cita untuk menjadi perusahaan asuransi terbaik, lebih unggul dan menjadi nomor satu. Banyak perusahaan asuransi yang saling bersaing dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.⁶

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

⁵ Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penyelenggara Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian Dan Jaminan Hari Tua Bagi Peserta Bukan Penerima Upah, 29.

⁶ Dede Agus, "Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja", Jurnal Ilmu Hukum, 01 (Januari, 2014), 16

jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Kondisi persaingan yang semakin kompetitif seperti saat ini, para pelaku bisnis harus selalu berusaha menciptakan keunggulan agar keeksistensian perusahaan tetap terjaga. Pelaku bisnis saat ini harus mengubah fokus mereka yang semula dari *profit benefit* menjadi *potential benefit* yaitu diantaranya dengan menampilkan citra merek produk yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa terpuaskan dan mempunyai kesan baik sehingga menimbulkan loyalitas dalam diri konsumen terhadap produk tersebut.⁷

Peningkatan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan pada nantinya dapat membentuk kepuasan pelanggan yang melebihi harapan dari peserta, sehingga berdampak kepada peningkatan kepesertaan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, sehingga tercapai suatu loyalitas pelanggan sepenuhnya melalui peningkatan kinerja perusahaan yang

⁷ Undang-undang No 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga perusahaan memiliki daya saing yang tinggi. Peningkatan kualitas pelayanannya antara lain peningkatan nilai manfaat program, kemudahan akses atas perolehan informasi, dan peningkatan kualitas teknologi informasi dimana saat ini peserta sudah dapat melakukan pendaftaran dan pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) melalui handphone (*mobile application*) dan berbagai pengembangan layanan lainnya.

Pelayanan tidak lepas dari suatu peran yang terbuka. Pelayanan disini lebih mengarah pada pelayan *frontliner* karena bergerak di depan sebagai tolak ukur baik atau buruknya suatu perusahaan. Pelayanan ini dapat dilihat melalui kehandalan petugas bagian depan baik *customer service* maupun Satpam. Oleh karena itu penampilan bahkan kenyamanan kepada nasabah harus diberikan oleh *customer service* serta empati yang tinggi karena hal ini dapat mendorong kemajuan perusahaan serta kepuasan nasabah. Karena suatu pelayanan merupakan suatu yang sangat dominan dalam memajukan perusahaan. Jika pelayanan baik maka nasabah akan merasa puas. Dari kepuasan itu dapat mendorong terciptanya kemajuan perusahaan.⁸

Setiap pelayanan harus terpenuhi seperti halnya dari segi penampilan maupun fasilitas karena hal ini merupakan suatu pendorong untuk suksesnya suatu usaha yang dijalankan. Fasilitas disini juga merupakan suatu hal yang

⁸ Sabinus Theo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 19 (April 2016), 103.

lebih mengarah kepada nasabah seperti halnya gedung yang strategis dapat menjamin nasabah untuk kenyamanan saat bertransaksi, ruang tunggu yang nyaman merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan jika menunggu giliran maka nasabah akan merasa nyaman. Toilet merupakan suatu yang penting jika banyak nasabah menunggu maka tidak menutup kemungkinan membutuhkan kamar mandi hal ini juga harus diperhatikan oleh pemilik perusahaan.⁹

BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso yaitu program jaminan hari tua, program jaminan kematian, dan program jaminan kecelakaan kerja. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah masalah kualitas pelayanan seperti halnya pelayanan dari segi pelayanan *frontliner* masih ada keluhan dari nasabah terkait informasi yang kurang akurat bahkan pelayanan disini sering kali membuat nasabah menunggu karena tidak adanya nomor antrian membuat nasabah yang datang duluan di layani belakangan. Pengunjung yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 295

berkisar kira-kira 20-30 orang perhari. Apalagi jika awal bulan maka pengunjung yang datang ke kantor bisa berkisar sampai 40 orang. Dikarenakan jika awal bulan banyak pengunjung yang mengurus pembayaran kartu BPJS Ketenagakerjaan ataupun hanya cek saldo secara langsung. Bahkan jika terjadi PHK besar-besaran maka akan melonjak para pengunjungnya sekitar 40-50 orang perhari. Dikarenakan banyak yang mengurusin pesangon dari perusahaan yang disalurkan melalui kartu BPJS yang telah diterima oleh setiap karyawan yang bersangkutan dengan perusahaan tempat nasabah itu bekerja. Ini menyebabkan pengunjung banyak yang mengeluh karena giliran yang terlalu lama. Dari segi ini maka banyaknya keluhan nasabah dikarenakan proses pelayanannya yang tidak sesuai antrian atau bahkan tidak menggunakan antrian. Dari segi fasilitas gedung di BPJS ini memang sangat bagus dan nyaman dilihat dari letaknya yang strategis berada di dekat jantung kota Bondowoso dan fasilitas didalamnya juga sangatlah mendukung misalnya adanya ruang tunggu, *free coffee*, *free wifi*, television, AC, air mineral, dan parkir yang luas. hanya saja toilet yang tersembunyi dan tidak ada petunjuk akan adanya toilet membuat nasabah kebingungan saat ingin ke kamar mandi. Bahkan yang membuat nasabah menunggu lama diakibatkan jumlah pelayanan yang hanya dua orang saja saat pengunjung melonjak maka bagian pemasaran ikut ke dalam pelayanan.¹⁰

¹⁰ Nurayin, wawancara, Bondowoso, 14-12-2018

Berdasarkan hasil paparan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian yang berkenaan dengan kualitas pelayanan. Agar menjamin kenyamanan para nasabah dalam melakukan interaksi dengan pihak BPJS atau menjamin kenyamanan nasabah saat menunggu. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Analisis Pelayanan Nasabah Di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, agar tidak terjadi perbedaan *interpretasi* dan pemahaman maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso ?
2. Bagaimana pelayanan nasabah di BPJS ketenagakerjaan Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang dirumuskan sebelumnya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.

2. Untuk mengetahui pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, publik, masyarakat. Kegunaannya harus realistis.¹¹:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

2. Praktisi

- a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan serta informasi mengenai pengetahuan tentang lembaga Non Bank khususnya Asuransi yang bergerak dalam bidang Ketenagakerjaan pada umumnya dalam hal pelayanan nasabah .

- b) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan wacana serta sebagai bahan masukan tentang

¹¹ Babun Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Iain Jember*, (Jember: STAIN Jember,2014), 44.

pelayan nasabah yang berkomitmen pada pelayanan yang baik dan benar.

c) Bagi Masyarakat Luas

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan masyarakat tentang pelayan nasabah khususnya di BPJS Ketenagakerjaan dan diharapkan dapat mengetahui lebih jauh standar pelayanan nasabah yang baik dan benar.

d) Bagi Akademis Iain Jember

Sebagai tambahan referensi bagi pihak IAIN Jember serta mahasiswa yang ingin mengembangkan wawasan tentang pengetahuan pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian didalam judul penelitian. Tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti:

1. Pelayanan Nasabah

Pelayanan adalah suatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.¹²

¹² Kasmir, *Manajemen Bank*, 15.

Memberikan yang terbaik adalah layanan yang harus disajikan oleh pihak perusahaan kepada nasabah yang memerlukan solusi dalam aktivitas keuangan ekonomi yang tidak identik dengan sistem bunga, bisnis yang spekulatif, serta kemitraan sejajar yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Pelayanan yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini ada dua yakni:

a) Pelayanan *Frontliner*¹³

Pelayanan ini adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Teller dan Satpam.

b) Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.¹⁴

2. BPJS Ketenagakerjaan

BPJS adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau bisa dikatakan sebagai asuransi. Asuransi atau pertanggungan adalah

¹³ Sabinus Theo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 19 (April, 2016), 103.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2009), 45.

perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang menimbulkan dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.¹⁵

Ketenagakerjaan adalah orang yang mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan dan dituntut dapat berpartisipasi dan berperan aktif bersama pengusaha dalam meningkatkan produksi dan produktifitas kerja. Bagi pengusaha tenaga kerja besar perannya dalam meningkatkan produktifitas, maka dari itu jaminan sosial diberikan kepada pekerja adalah merupakan kewajiban yang harus disesuaikan dengan kebutuhan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah program pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja.

Berdasarkan definisi dari masing-masing istilah yang menjadi pokok penelitian, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau

¹⁵ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1998), 292.

organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dan juga sebagai penunjang efektifitas dan efisiensi pemberian pelayanan kepada nasabah agar nasabah BPJS (pihak bertanggung) merasa nyaman.¹⁶

F. Sitematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga apada bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan juga tentang sistematika penulisan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

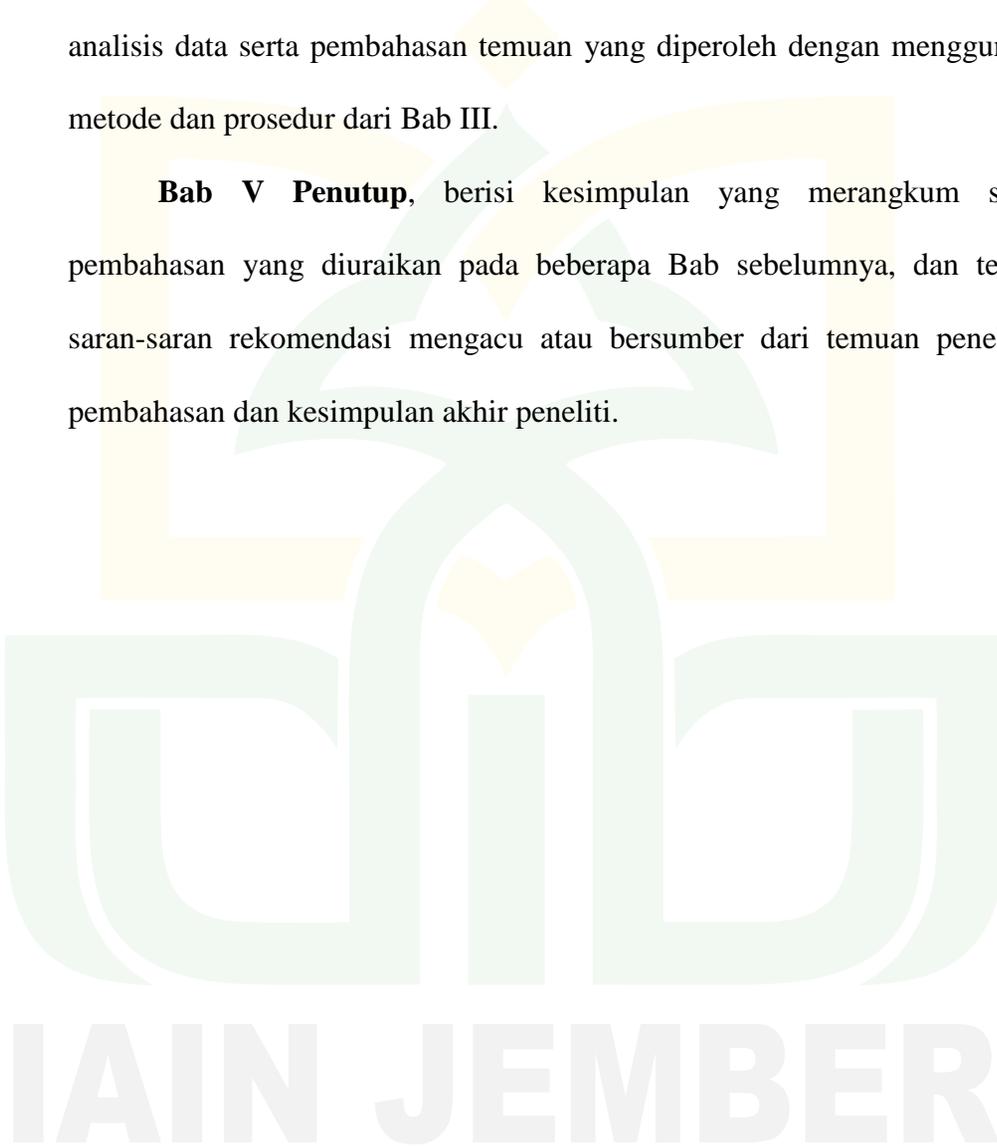
Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori pada penelitian terdahulu akan dijelaskan peneliti terdahulu untuk dijadikan sebuah referensi peneliti. Kemudian pada kajian teori dijelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan yaitu tentang perlindungan bagi penerima jaminan fidusia dalam pembiayaan.

Bab III Metode Penelitian, yang memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, kepustakaan, teknis analisis data dan keabsahan data.

¹⁶ Abdur Rahman Irsyadi, “BPJS Ketenagakerjaan”, Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan, 2017, 140.

Bab VI Penyajian Data dan Analisa, berisi tentang penyajian data dan analisis data yang memuat gambaran dan objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur dari Bab III.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan yang merangkum semua pembahasan yang diuraikan pada beberapa Bab sebelumnya, dan tentang saran-saran rekomendasi mengacu atau bersumber dari temuan penelitian, pembahasan dan kesimpulan akhir peneliti.



IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Masalah yang berkaitan dengan pelayanan nasabah sesungguhnya telah banyak dibahas dan diteliti oleh para peneliti, akan tetapi permasalahan tersebut berbeda karena sesuai dengan pendekatan ilmu yang digunakan. Berikut akan dipaparkan hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Maryani. *Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT.Asuransi Sinar Mas Cabang Palu*. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan kualitas pelayanan dapat memberikan asuransi pada nasabah PT. Asuransi Sinarmas Cabang Palu belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian yang sudah menunjang kualitas pelayanan yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), dan empati (*empathy*). Sedangkan indikator lainnya belum terlaksana secara maksimal seperti jaminan (*assurance*), dimana PT. Asuransi sinarmas Cabang Palu belum memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam hal klaim kerugian kendaraan dikarenakan masih sering terjadi keterlambatan pengiriman *spare part* kendaraan dari kantor pusat adapun hambatan lainnya dalam kendala (*reliability*) dimana masih kurang pelatihan atau

pendidikan yang diberikan oleh PT. Asuransi Sinarmas Cabang Palu terhadap pegawai demi menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya hanya meneliti dari segi frontliner saja sedangkan dalam penelitian ini semua pelayanan akan dipaparkan.

2. Lucia Theresia Frisela Palit. *Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado*. Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

- a) Pengujian variabel program jaminan sosia tenaga kerja yang terdiri program jaminan hari tua, program jaminan kecelakaan kerja, dan program jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Manado menunjukkan bahwa nasabah program jaminan tenaga kerja yang dilaksanakan masuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.
- b) Pengujian variabel kepuasan nasbah yang terdiri dari fitur produk dan jasa, emosi pelanggan atribusi untuk keberhasilan dan kegagalan jasa, presepsi terhadap kewajiban dan keadilan serta pelanggan lain pada

¹⁷ Maryani, "Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT.Asuransi Sinar Mas Cabang Palu", (Skripsi, Universitas Tadulako, Palu Sulawesi Tengah, Palu, 2017).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah masuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.

- c) Program jaminan sosial berpengaruh pada kepuasan nasabah ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.3392 atau 33,92% kepuasan nasabah ditentukan oleh program jaminan sosial tenaga kerja yang dilakukan oleh pimpinan.¹⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang BPJS Ketenagakerjaan dari segi nasabah. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya ialah penelitian ini memfokuskan pada kepuasan nasabah dengan menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanannya dan menggunakan kualitatif.

3. Ade Irma Suryani. S. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*. Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

- a) Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan

¹⁸ Lucia Theresia Frisela Palit. "Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado", (Skripsi, Politeknik Negeri Manado, Manado, 2015).

terhadap kepuasan nasabah hanya variable *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang terbukti sesuai hipotesis $\alpha < 5\%$, sedangkan untuk variable *reliability* hanya berpengaruh tetapi tidak terbukti berpengaruh secara signifikan untuk penelitian pada PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru.

- b) Nilai (R^2) sebesar 0.652. berarti hubungan keeratan secara bersama – sama antara variabel dependen dan variabel independen kuat karena R sebesar 0,725 berada antara 0,60 – 0,799. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,652 yang artinya 65,2% *empathy*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru, sedangkan sisanya ($100\% - 65,2\% = 35\%$) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.¹⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya ialah penelitian ini memfokuskan pada kepuasan nasabah dengan menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan baik pelayanan *frontliners* ataupun pelayanan fasilitas.

¹⁹Ade Irma Suryani. S, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru”, (Skripsi, Uin Suska Riau, Riau, 2012).

4. Lina Nur Hidayah .*Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan*. Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

a) Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya sudah baik. Dari lima indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Confidence* dan *Empaty* menunjukkan hasil yang baik. Dalam hal ini membuktikan pelayanan pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kualitasnya sudah baik. Tetapi proses pelayanannya harus ditingkatkan lagi terutama sarana prasarana penunjang proses pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan dikategorikan sudah baik. Dimana pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Dari data yang didapat yang menunjukkan kualitas pelayanan yang paling baik yaitu pada kehandalan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut. Dengan demikian pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan sudah efektif dan Efisien.

b) Masyarakat juga harus lebih faham lagi akan prosedur pelayanan dengan syarat - syarat perlengkapan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan. Karena proses pelayanan akan terlaksana dengan

baik perlu adanya kesadaran dari pemberi pelayanan dan yang melakukan pelayanan publik.

- c) Pada tingkat kehandalan sumber daya manusia sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi terutama pada pengetahuan dan wawasan.
- d) Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang di dapat dari hasil penelitian menunjukkan hasil yang baik.²⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya ialah penelitian ini memfokuskan pada pelayanan publik. Sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada semua pelayanan baik fasilitas ataupun publik.

5. Vivi Setyawati. *Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a) Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika bukti fisik (*tangibles*)

²⁰ Lina Nur Hidayah, "Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan", (Skripsi, Universitas Surabaya, Surabaya, 2016).

meningkat maka tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika bukti fisik (*tangibles*) menurun maka tingkat kepuasan anggota rendah.

- b) Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika keandalan (*reliability*) optimal maka tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika keandalan (*reliability*) kurang optimal maka tingkat kepuasan anggota rendah.
- c) Ada pengaruh daya tanggap (*responsiviness*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika daya tanggap (*responsiviness*) meningkat maka tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika daya tanggap (*responsiviness*) menurun maka tingkat kepuasan anggota rendah.
- d) Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika jaminan (*assurance*) bertambah maka tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika jaminan (*assurance*) berkurang maka tingkat kepuasan anggota rendah.
- e) Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika empati (*empathy*) meningkat maka

tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika empati (*empathy*) menurun maka tingkat kepuasan anggota rendah.

f) Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Jika bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) optimal maka tingkat kepuasan anggota bertambah, sebaliknya jika bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) kurang optimal maka tingkat kepuasan anggota rendah.²¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya ialah penelitian ini memfokuskan pada *frountliners* saja. Sedangkan dalam penelitian ini semua dibahas termasuk fasilitas yang ada dalam perusahaan ini.

6. Ahmad Khusaini. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui analisis

²¹ Vivi Setyawati, " Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung", (Skripsi, Universitas Lampung, Lampung, 2017).

kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap Puas sebesar 43,08 %, sikap tidak puas sebesar 26,15 %, Sangat Tidak Puas 20,0 % dan Sangat Puas 10,77 %, dapat disimpulkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta adalah puas.²²

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada *frountliners* saja dan menggunakan kuantitatif . Sedangkan dalam penelitian ini semua dibahas termasuk fasilitas yang ada dalam perusahaan ini dan juga menggunakan kualitatif.

Berdasarkan deskripsi penelitian tersebut, dapat diketahui dengan jelas mengenai perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya. Adapun perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Table 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Maryani	<i>Kualitas pelayanan nasabah pada PT.Asuransi Sinar Mas cabang Palu</i>	1. Fokus penelitian 2. Indikator dalam kualitas pelayanan	Metode penelitian

²² Ahmad Khusaini, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016).

Lucia Theresia Frisela Palit	<i>Pengaruh program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian 2. Sama-sama membahas program jaminan social 	Metode penelitian
Ade Irma Suryani. S.	<i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian 2. Sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan nasabah 	Metode penelitian
Lina Nur Hidayah.	<i>Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian 2. Sama-sama membahas mengenai BPJS Ketenagakerjaan 	Disini menggunakan kualitas pelayanan BPJS bukan pada karyawan
Vivi setyawati.	<i>Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Pelayanan Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian 2. Sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan nasabah 	Metode penelitian
Ahmad Khusaini.	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disini sama-sama membahas kualitas pelayanan dari segi gedung dan penataannya. 	Metode penelitian

		Kualitas pelayanan dari segi fasilitas	
--	--	--	--

Sumber : diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Pelayanan *Frontliner*

Pelayanan *frountliner* ialah sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk member senyum,sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan. Secara umum tugas seorang *frontliner* memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank atau perusahaan.²³

a) Pelayanan *Customer Service*

1) Pengertian *Customer Service*

Customer service secara umum adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada naasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* memegang peran sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina

²³ Petria Rahayu Median.” Sstrategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syari’ah Kantor Cabang Purwokerto”.(Skripsi, IAIN Purwokerto, Purwokerto 2017).

hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *customer service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan dengan berbagai cara. *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah perusahaan. Oleh karena itu tugas-tugas yang diemban oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.²⁴

2) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugas secara prima.

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu
2. Sebagai deskman, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
3. Sebagai *Salesman* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2014), 61

4. Sebagai *Customer Relation Officer customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan.
5. Sebagai *komunikator*, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberi informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.²⁵

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsi adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *resepsionis*

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

2. Sebagai *deskman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank,

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 124.

menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.²⁶

3. Sebagai *selesman*

Tugasnya di kantor adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. berusaha membujuk nasabah yang baru serta mempertahankan nasabah yang lama. *customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang dihadapi nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antar bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai *komunikator*

Bertugas memberi segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.²⁷

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 75-80.

²⁷ Ibid, 81-83.

3) Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya. Mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicara
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
8. Mampu meyakini nasabah dan memberi kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.²⁸

b) Pelayanan Satpam

1) Tugas Satpam

Dalam rangka melaksanakan tugas satpam mempunyai peranan sebagai berikut :

1. Unsur membantu pimpinan perusahaan tempat dia bertugas di bidang keamanan lingkungan/ kawasan kerja.²⁹
2. Unsur membantu polri dalam bidang keamanan dan ketertiban di bidang penegak hukum dan “*security mindedness*” dalam lingkungan kerja.

2) Sikap Layanan Satpam

Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada nasabah selama dilingkungan perusahaan melalui layanan dengan sikap:

1. Sigap yakni menjaga posisi tubuh selalu sigap dan siap dalam menjalankan tugas.
2. Antusias selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah
3. Ramah selalu berlaku ramah dengan memberikan senyuman kepada nasabah

²⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, 252-254

²⁹ Fery Syaputra, “Disiplin Pekerja Satuan Keamanan Universitas Negri Padang”, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 01 (Juni, 2018), 7

4. Sopan berperilaku sopan santun dalam berbicara kepada nasabah
5. Tanggap selalu cepat tanggap dan mengerti setiap keperluan nasabah
6. Siap membantu/ menolong selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah.³⁰

2. Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.³¹

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.³²

a) Gedung yang strategis

Ada banyak hal yang perlu diperhatikan oleh pengusaha dalam hal memulai suatu usaha yang ingin mengembangkan bisnisnya lebih

³⁰ Danang Alfriadi, "Studi Prilaku Satpam Terhadap Penanggulangan Kebakaran Di Instansi X", Jurnal Kesehatan Masyarakat, 02 (April, 2015), 9.

³¹ Rambat Lupiyoadi dan A Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 148.

³² Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), 43.

baik, salah satunya kantor dimana segala aktifitas berjalan ini diharapkan dapat meningkatkan performa perusahaan. Maka lokasi yang di pilih harus strategis. Maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:³³

1) Mempermudah pemasaran

Lokasi pekantoran yang strategis umumnya adalah lokasi dimana sering dilalui dan disinggahi oleh banyak orang terutama konsumen dan para pebisnis. Maka, mereka akan akan lebih mudah mengenal sekaligus berinteraksi dengan perusahaan. Pemasaran yang baik tentunya bisa meningkatkan profit perusahaan, dan lokasi kantor menjadi strategi bisnis yang patut diperhitungkan.

2) Meningkatkan Profit Perusahaan

Dalam berbisnis tentu akan ada kompetitor yang memiliki jenis bisnis yang sama dengan perusahaan. Lokasi yang strategis bisa memudahkan para konsumen maupun calon investor . Hal ini dikarenakan lokasi kantor sangat mudah ditemukan dan memberikan *image* perusahaan yang lebih baik, sehingga target penjualan yang dicapai pun meningkat.³⁴

³³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syari'ah*, 299.

³⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 50.

3) Memberikan Kenyamanan pada Karyawan untuk Bekerja

Karyawan adalah salah satu aset perusahaan yang perlu dijaga dan difasilitasi. Dengan lokasi kantor yang strategis, karyawan akan mudah memilih jalur transportasi untuk berangkat kerja maupun menggunakan transportasi umum yang banyak tersedia di sekitar gedung. Selain itu, karyawan pun akan merasa nyaman saat jam makan siang karena umumnya lokasi yang strategis memiliki banyak pilihan tempat untuk makan siang dan istirahat sejenak di sore hari. Lokasi kantor yang strategis memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan.³⁵

b) Ruang Tunggu Yang Nyaman

Mendesain dan menata ruang tunggu kantor bisa dibilang sangat penting untuk ukuran sebuah perkantoran, baik perkantoran yang kecil maupun besar. Biasanya, ruang tunggu identik dengan suatu ruangan yang kecil dan cenderung membosankan serta kaku.³⁶

c) Toilet

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, cuci tangan, dan muka. Oleh karena itu toilet harus bisa terasanya nyaman, bersih dan wangi agar nasabah yang memasuki

³⁵ Apri Dalius, "Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan Singing", Jom Fisip, 02 (Oktober, 2016), 13.

³⁶ www.gemaintermulia.co.id>Tip>Tipsdesain. Diakses Pada Hari Selasa Tanggal 05-12-2017 Jam 18:00.

tidak merasa kecewa dan tiap perusahaan yang berhubungan dengan nasabah harus bisa menyediakan toilet khusus nasabah agar nasabah merasa lebih nyaman.³⁷

3. Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk/ jasa yang ditawarkan haruslah berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendongkrak penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.³⁸

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan sedangkan pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.³⁹

Berdasarkan penelitian berbagai jasa, berhasil didefinisikan lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

³⁷ Tentangpekerjaan.Blogspot.Com/2017/08/Jumlah-Toilet-Dikantor-Dan-Pabik.Htm?=1. Diakses Pada Hari Senin Tanggal 14-08-2017 Jam 19:00.

³⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, 61.

³⁹ Tatik Suryani, *Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Pelayanan Prima Dan Pengelolaan Sdm*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 9-13.

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pendapat di atas, dapat penulis simpulkan bahwa daya tanggap adalah bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima, daya tanggap ditentukan oleh pemberian pelayanan yang dapat menciptakan respon yang positif.

2. Jaminan (*assurance*)

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi sekarang ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan maka setiap pegawai tentunya harus berupaya untuk menunjukkan kaulitas pelayanan yang meyakinkan sesuai dengan kepuasan pelanggan, sesuai dengan

komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.⁴⁰

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Konsumen akan mempunyai persepsi bahwa suatu perusahaan mempunyai kualitas pelayanan yang baik bila memiliki sarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain serta penampilan (kerapian) personil secara fisik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.” Pentingnya penyediaan fasilitas fisik yang memadai juga tercermin dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 yang ruang lingkupnya meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang publik serta jasa publik yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata⁴¹

4. Empati (*empathy*)

Kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan nasabah. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai atas nasabahnya akan melahirkan pelayanan yang berkualitas, karena pengguna layanan akan

⁴⁰ Rambat Lopiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 182.

⁴¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 215.

merasa diperhatikan oleh pemberi pelayanan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak pelayan.

5. Keandalan (*reliability*)

Dalam mendefinisikan keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.⁴²

4. BPJS Ketenagakerjaan

a. Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK)

1) Pengaturan ASTEK

Asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK) diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2017 sebagai asuransi wajib sedangkan BPJS diatur dalam Undang-Undang No. 4 Tahun 2011. Dikatakan asuransi wajib karena:⁴³

1. Berlakunya astek diwajibkan oleh Undang-Undang, bukan berdasarkan perjanjian.
2. Pihak penyelenggara ASTEK adalah pemerintah yang didelegasikan kepada Badan Usaha Milik Negara (pasal 14 ayat (1) Undang-Undang No.7 Tahun 2017).
3. Astek bermotif perlindungan masyarakat yang dananya dihimpun dari masyarakat tenaga kerja dan digunakan untuk

⁴² Reza Dimas Sigit P, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Koperasi", Jurnal Universitas Malang, (September, 2014), 13.

⁴³ Mashudi, *Hukum Asuransi*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1998), 220.

kepentingan masyarakat tenaga kerja yang diancam bahaya kecelakaan tenaga kerja.

4. Dana yang sudah terkumpul dari masyarakat tenaga kerja tetapi belum digunakan sebagai dana kecelakaan kerja dimanfaatkan untuk kesejahteraan tenaga kerja melalui program investasi.⁴⁴

2) Pihak-pihak dalam ASTEK

Menurut ketentuan pasal 5 Undang-Undang No.7 Tahun 2017, pengusaha dan tenaga kerja wajib ikut serta dalam program jaminan sosial tenaga kerja. Berdasarkan ketentuan ini pihak yang menjadi peserta ada dua golongan yaitu pengusaha dan tenaga kerja. Yang termasuk golongan pengusaha adalah orang, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan. Suatu perusahaan milik sendiri, atau yang secara berdiri sendiri menjalankan perusahaan bukan miliknya, atau yang berada di Indonesia. Yang termasuk golongan tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik didalam maupun di luar hubungan Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan

⁴⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 1999), 194.

kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.⁴⁵

3) Premi ASTEK

Dalam hukum Asuransi, premi adalah sejumlah uang yang dibayar bertanggung sebagai imbalan resiko yang ditanggungnya. Karena BPJS Ketenagakerjaan adalah asuransi, maka dalam BPJS Ketenagakerjaan dikenal juga premi. Apa yang dimaksud premi disini? Menurut ketentuan pasal 20 Undang-Undang No.24 tahun 2011, iuran jaminan kecelakaan kerja, iuran jaminan kematian, dan iuran jaminan pemeliharaan kesehatan ditanggung oleh pengusaha.

4) *Evenemen* ASTEK

Dalam hukum Asuransi, *evenemen* adalah resiko yang menjadi beban penanggung. Dalam ASTEK yang dimaksud dengan resiko adalah peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, kematian, sakit, hamil, bersalin, hari tua, yang mengancam keselamatan kesehatan dan kesejahteraan tenaga kerja sebagai pihak ketiga yang berkepentingan.⁴⁶

⁴⁵ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), 86-89.

⁴⁶ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, 194-195.

5) Penyelenggara Program Jamsostek

Pengusaha yang mempekerjakan tenaga kerja sebanyak 10 (sepuluh) orang atau lebih, atau membayar upah paling sedikit satu juta rupiah sebulan, wajib mengikut sertakan tenaga kerjanya dalam program BPJS Ketenagakerjaan (Jamsostek). Program jamsostek yang diikuti terdiri dari:

- a) Jaminan berupa uang yang meliputi:
 - 1. Jaminan kecelakaan kerja
 - 2. Jaminan kematian
 - 3. Jaminan hari tua⁴⁷
- b) Jaminan berupa pelayanan yakni Jaminan pemeliharaan kesehatan.

Perusahaan yang belum ikut serta dalam program Jamsostek wajib memberikan jaminan kecelakaan kerja sesuai dengan peraturan pemerintah ini (pasal 14,18,22,dan 24 Undang-Undang No. 7 Tahun 2017).

6) Pengganti biaya dan pembayaran santunan

- a) Jaminan kecelakaan kerja

Tenaga kerja yang tertimpa kecelakaan kerja berhak atas jaminan kecelakaan kerja berupa penggantian biaya yang meliputi:

⁴⁷ Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama, 2009), 43.

1. Biaya pengangkutan kerumah sakit dan atau kerumahnya, termasuk biaya portolongan pertama pada kecelakaan.
2. Biaya pemeriksaan, pengobatan, dan atau perawatan selama di rumah sakit, termasuk rawat jalan.
3. Biaya rehabilitas termasuk alat bantu dan atau alat ganti bagi tenaga kerja dan anggota badannya hilang atau tidak berfungsi akibat kecelakaan kerja.⁴⁸

Disamping itu, diberikan juga santunan berupa uang meliputi:

1. Santunan sementara tidak mampu bekerja
2. Santunan cacat sebagian untuk selama-lamanya
3. Santunan cacat total untuk selama-lamanya baik fisik maupun mental, dan
4. Santunan kematian.

b) Jaminan kematian

Menurut pasal 22 peraturan pemerintah No.7 Tahun 2017, pihak yang berhak mengajukan pembayaran jaminan kematian kepada Badan Penyelenggara dengan disertai bukti-bukti:⁴⁹

1. Kartu peserta

⁴⁸ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* 199-200.

⁴⁹ Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), 143.

2. Surat keterangan kematian

c) Jaminan hari tua

Pembayaran jaminan hari tua dilakukan sekaligus kepada janda atau duda dalam hal ini:

1. Tenaga kerja yang menerima pembayaran jaminan secara berkala meninggal duni, sebesar sisa jaminan hari tua yang belum dibayarkan.
2. Tenaga kerja meninggal dunia.

d) Jaminan pemeliharaan kesehatan

Badan penyelenggara menyelenggarakan paket jaminan pemeliharaan kesehatan dasar yang meliputi:⁵⁰

1. Rawat jalan tingkat pertama
2. Rawat jalan tingkat lanjutan
3. Rawat inap
4. Pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan
5. Penunjang diasnostik
6. Pelayanan khusus
7. Gawat darurat⁵¹

Dalam penyelenggaraan paket jaminan pemeliharaan kesehatan dasar bapan penyelenggara wajib:

⁵⁰Wahyu Prihantoro, *Pengantar Asuransi I Aneka Produk asuransi Dan Karakteristiknya*, (Bandung : PT. Citra Aditiya Bakti, 2000), 95.

⁵¹ Ibid, 200-205.

1. Memberikan kartu pemeliharaan kesehatan kepada setiap peserta
2. Memberikan keterangan yang perlu diketahui peserta mengenai paket pemeliharaan kesehatan yang diselenggarakan.⁵²

b. Dana Pensiun

1) Latar Belakang Dan Pengertian Dana Pensiun

Di era tahun 70-an sampai tahun 80-an, masyarakat berlomba-lomba masuk menjadi pegawai negeri dengan tujuan untuk memperoleh pensiun di masa tuanya. Pensiun merupakan dambaan memperoleh penghasilan setelah berakhir masa kerjanya seseorang dan masa itu masyarakat masih berfikir usia menjelang pensiun adalah masa yang sudah tidak produktif lagi. Oleh karena itu tidak mengherankan jika pilihan utama mereka terjun ke dunia kerja adalah pegawai negeri, karena pegawai negerilah pada saat itu memberikan kepastian adanya pensiun.⁵³

Pemberian pensiun kepada karyawannya bukan saja hanya memberikan kepastian penghasilan di masa depan, tetapi juga ikut memberikan motivasi bagi para karyawannya untuk lebih giat bekerja. Dengan memberikan program jasa pensiun

⁵² M. Syarif Arbi, *Lembaga Perbankan, Keuangan Dan Pembiayaan*, (Yogyakarta: BPFE, 2013), 295.

⁵³ Wahyu Prihantoro, *Pengantar Asuransi I Aneka Produk asuransi Dan Karakteristiknya*, 99.

para karyawannya merasa aman, terutama bagi mereka yang menganggap pada usia pensiun sudah tidak produktif lagi.⁵⁴

2) Jenis-Jenis Dana Pensiun

Secara umum jenis pensiun dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain:

a) Pensiun Normal

Yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

b) Pensiun dipercepat⁵⁵

Jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.

c) Pensiun ditunda

Merupakan pensiun yang diberikan kepada karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun.⁵⁶

⁵⁴ M. Syarif Arbi, *Lembaga Perbankan, Keuangan Dan Pembiayaan*, 297.

⁵⁵ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), 324-327.

⁵⁶ Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 150.

d) Pensiun cacat

Pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan.⁵⁷

3) Sistem Pembayaran Pensiun

Pada saat akan menerima pensiun, biasanya perusahaan dapat menawarkan dua macam sistem pembayaran pada karyawannya. Pembayaran ini ditunjukkan sesuai dengan kepentingan perusahaan dan karyawan itu sendiri. Ada dua jenis pembayaran uang pensiun yakni:

a) Program pensiun manfaat pasti (PPMP)

Pembayaran pensiun sekaligus dilakukan oleh perusahaan dengan pertimbangan antara lain bahwa:

1) Perusahaan tidak mau pusing dengan karyawan yang sudah pensiun.

2) Untuk memberikan kesempatan kepada pensiunan agar dapat mengusahakan uang pensiun yang diperoleh untuk usaha, karena biasanya penerima pensiun sekaligus uangnya dalam jumlah besar.

3) Karena permintaan pensiunan itu sendiri.⁵⁸

⁵⁷ Sigit Triandanu, Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), 75.

b) Program pensiun iuran pasti (PPIP).⁵⁹

Pembayar manfaat pension dari program pensiun iuran pasti dan hasil pengembangannya lebih kecil dari Rp 36.000.000,- dapat dibayar sekaligus.

Iuran peserta dalam 1 tahun untuk program pensiun iuran pasti yang menggunakan rumus sekaligus maksimal 3 kali factor penghargaan pertahun masa kerja yang dinyatakan dalam decimal kali penghasilan dasar pensiun pertahun, sedangkan rumus bulanan maksimal 3 kali faktor penghargaan per tahun masa kerja yang dinyatakan dalam persentase kali penghasilan dasar pertahun.

⁵⁸ Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, 47-48.

⁵⁹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 288-297.

BAB III

METODE PENELITIAN

Seorang peneliti yang akan melakukan proyek penelitian sebelumnya dia dituntut untuk mengetahui dan memahami metode serta sistematika penelitian, jika peneliti tersebut hendak mengungkapkan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (penggabungan). Dalam triangulasi terdapat berbagai cara pengecekan data yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Adapun dalam penelitian ini digunakan beberapa metode penelitian yang meliputi:

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, yaitu penelitian yaitu peneliti memusatkan diri secara intensif dan mendetail pada subyek yang terdiri dari satu atau kesatuan unit yang dipandang sebagai suatu kasus.⁶⁰

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 273-275.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso. Alasannya peneliti memilih lokasi ini karena pelayanan *frontliner* masih ada keluhan dari nasabah antara lain nasabah menunggu antrian terlalu lama, nasabah yang datang di akhir lebih didahulukan dari pada yang datang duluan, pelayanan tidak ada proses antrian karena antrian hanya dipakai saat melonjaknya jumlah pengunjung, ruang tunggu yang minimalis hanya 5 X 3 meter saja dan tidak ada petunjuk yang mengarahkan ke toilet atau tidak adanya sesuatu yang menunjukkan bahwa adanya toilet.⁶¹

C. Subyek Penelitian

Dalam pedoman karya tulis ilmiah subyek penelitian yang dimaksud yaitu pelaporan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang ingin diperoleh. Siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian. Bagaimana data akan dicari dan disaring sehingga validitasnya dapat dijamin. Dalam penelitian ini subyek penelitian atau informan yang terlibat dan mengetahui permasalahan yang dikaji antara lain ialah:

- a. Kiki dan Meila sebagai *Customer service* BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

⁶¹ Data Diperoleh Dari Hasil Wawancara Awal Dengan Sony Haryanto Selaku Nasabah, Hari Kamis Tanggal 28 Desember 2017 Jam 13:00.

- b. Yogi dan Wasis selaku Satpam BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso
- c. Sony dan Efendy selaku Nasabah (Tertanggung) BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso
- d. Sasungko selaku Manajer / Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulam data merupakan langka yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan sebagai berikut⁶²:

a. Observasi

Metode observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan menacatat secara sistematis gejala-gejala yang diamati. Data yang di peroleh dari observasi meliputi:

- a) Letak lokasi penelitian
- b) Situasi dan kondisi geografis obyek penelitian
- c) Cara *customer service* dan stpam melayani nasabah

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi secara langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 224.

sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada narasumber untuk mendapatkan hal-hal yang diperlukan peneliti. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara bebas terpimpin. Disini peneliti akan menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian mengembangkan pertanyaan tersebut sehingga mendalam untuk menggali keterangan yang lebih rinci. Adapun yang diperoleh dari wawancara ialah:

1. Proses pelayanan yang diberikan oleh *customer service* maupun Satpam di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.
2. Standar pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso *customer service* dan Satpam.
3. Pelayanan dari segi fasilitas di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.
4. Tata cara memberikan pelayanan yang baik di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar-gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap

dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.

Data yang dikumpulkan di lapangan selanjutnya dianalisis dan disajikan dalam skripsi. Data yang diperoleh dari wawancarai, penelitian kemudian dilakukan analisis dengan analisis deskriptif. Milles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan *verification* / penarikan kesimpulan⁶³

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif, reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif*, 144.

mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak harus diartikan sebagai kuantifikasi data.

2. Penyajian Data

Setelah dapat direduksi, langka selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat (teks yang bersifat naratif).

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan dalam menjawab fokus penelitian.⁶⁴

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah triangulasi sumber.

⁶⁴ Tim Revisi Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah STAIN Jember, *Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: STAIN Press, 2014), 48.

Triangulasi sumber adalah untuk mengkaji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁶⁵ Dalam triangulasi sumber, peneliti mendapatkan data dari berbagai sumber dengan teknik yang sama. Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.⁶⁶

G. Tahap-tahap penelitian

Tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

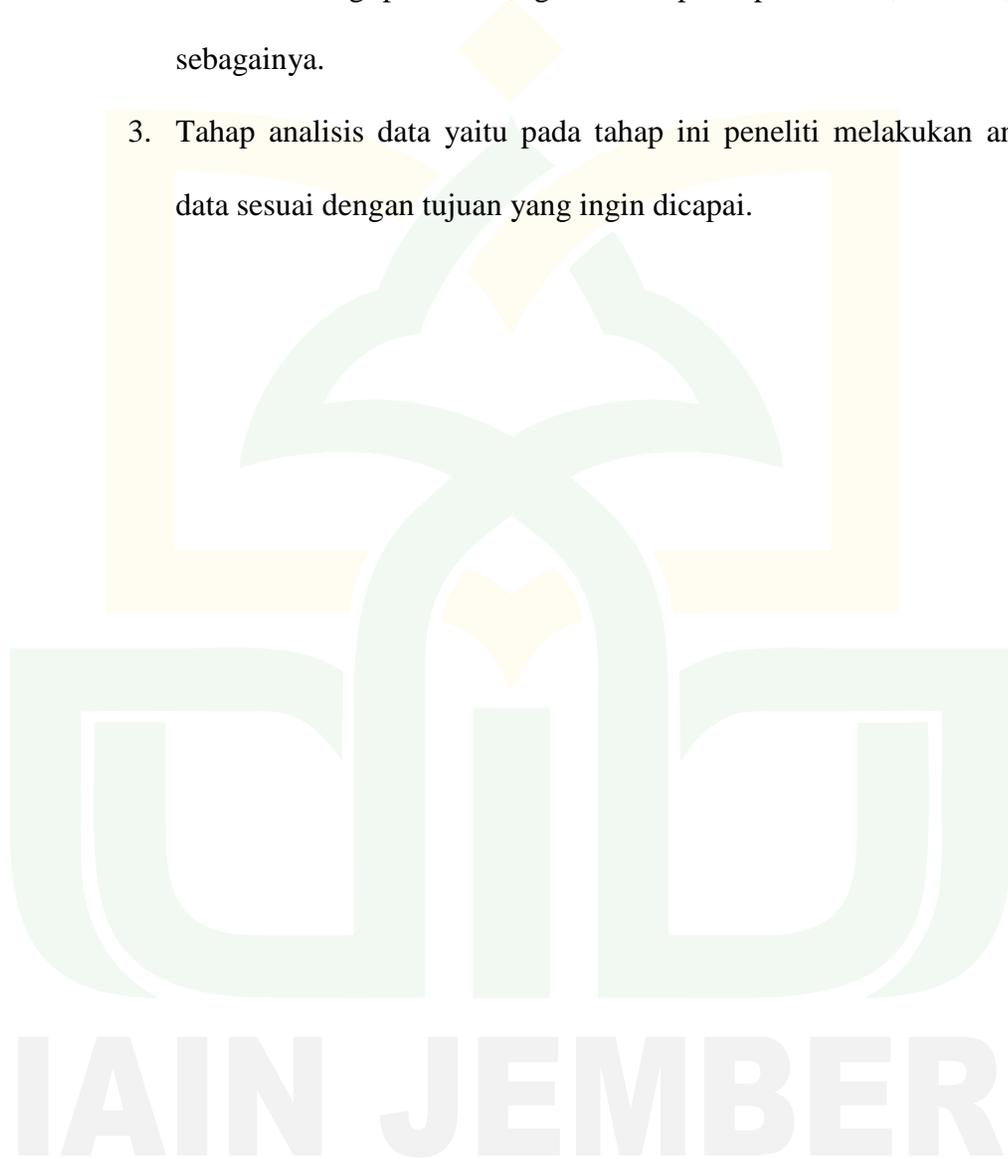
1. Tahap pra lapangan yaitu menyusun proposal penelitian untuk meminta izin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlukan serta menyiapkan perlengkapan penelitian.
2. Tahap pelaksanaan penelitian yaitu pada tahap ini peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian, namun disamping itu

⁶⁵ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 205.

⁶⁶ Sugiyono, *Memahami Kualitatif*, 83.

peneliti hendaknya mempersiapkan diri mulai dari pemahaman akan latar belakang penelitian, guna mempersiapkan fisik, mental, dan sebagainya.

3. Tahap analisis data yaitu pada tahap ini peneliti melakukan analisa data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.⁶⁷

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, 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

⁶⁷<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal 28November 2018 pukul 02.28 AM

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.⁶⁸

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

⁶⁸ Indah “ gambaran mengenai BPJS Ketenagakerjaan”. Jurnal universitas Yogyakarta, 23 mei 2018

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 PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan 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 terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.⁶⁹

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 (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

⁶⁹ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

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.⁷⁰

BPJS Bondowoso berdiri tanggal 6 November 2014, berdirinya BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso dikarenakan tidak adanya perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Bondowoso Eris Suprianto menjelaskan target diutamakan para prangkat desa, dikarenakan banyak resiko yang terjadi.⁷¹

2. Visi, Misi, dan Tujuan BPJS Ketenagakerjaan

a. Visi

Menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

⁷⁰ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

⁷¹ Melia, *Wawancara*, 4 Desember 2018

b. Misi

Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:

- 1) Tenaga Kerja, dengan memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga.
- 2) Pengusaha, dengan menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas.
- 3) Negara, dengan berperan serta dalam pembangunan.

c. Tujuan

Tujuan utama dari BPJS Ketenakerjaan tentunya adalah memberikan jaminan dan perlindungan sosial bagi pekerja di seluruh Indonesia. Melalui berbagai programnya, BPJS Ketenagakerjaan berusaha memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan adanya jaminan dan perlindungan sosial, tentunya para pekerja juga akan lebih merasa ‘aman’ dan tidak perlu khawatir jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Resiko yang mungkin terjadi saat bekerja seperti sakit,⁷² pemutusan hubungan kerja, kecelakaan kerja, pensiun, hingga

⁷² <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

kematian bisa menjadi lebih ringan jika kita mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.⁷³

3. Budaya BPJS Ketenagakerjaan

"Nilai-nilai budaya yang diinternalisasi yang harus diimplementasikan, yakni iman etika, yaitu excelent, teladan, harmoni, integritas, dan antusias," urainya. BPJS Ketenagakerjaan Tanamkan Budaya Nilai itu sendiri merupakan bagian dari gerakan nasional "Revolusi Mental". Hal inilah yang kemudian akan dibimbing dan diarahkan oleh lembaga mitra BPJS Ketenagakerjaan. Pembinaan SDM yang sudah terstruktur ini akan dititipkan agenda perubahan yang berbasis integritas, etos kerja, dan gotong-royong ini ke dalam program-program yang menjadi kebijakan internal dari setiap institusi.⁷⁴

4. Kedudukan, Fungsi, dan Tugas BPJS Ketenagakerjaan

a. Kedudukan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak

⁷³ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/tujuan/fungsi.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

⁷⁴ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/budaya.html> di akses tanggal 1 desember 2018 pukul 04.15 AM

dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

b. Fungsi

BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.⁷⁵

c. Tugas

Melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;

- 1) Memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja.
- 2) Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah
- 3) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta
- 4) Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial
- 5) Membayarkan Manfaat dan/ atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial dan Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan

⁷⁵ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/tujuan/fungsi.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

6) Program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

5. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Adanya struktur organisasi kantor cabang yang menggambarkan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai serta dukungan perlengkapan kantor cabang yang dikelola dengan baik akan menghasilkan produktivitas usaha yang semakin meningkat yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja kantor cabang serta motivasi dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso dikepalai oleh seorang Pemimpin yang bernama Bapak Sasungko yang bertanggung. Selanjutnya dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, pimpinan kantor dibantu oleh bagian pelayanan dan pemasaran serta di damping oleh keamanan yang mendampingi setiap kali berperan juga dalam internal.⁷⁶

Seluruh kegiatan operasional setiap hari yang dilakukan oleh setiap pegawai pelaksana. Manajer Cabang, serta penataan usaha harian dilakukan oleh Bagian Administrasi, dan Pemasar. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kinerja pegawai dapat diwujudkan melalui kerja

⁷⁶ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/tujuan/fungsi.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.⁷⁷

Table 4.2

Struktur Organisasi



Sumber : diolah dari wawancara

6. Job Description BPJS Ketenagakerjaan

Adapun Job Description Personalia Pimpinan dan Pegawai berdasarkan sebagai berikut:

⁷⁷ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

a. Pimpinan bertugas

- 1) Menyakini/memastikan bahwa Kantor Cabang telah mempunyai rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang.
- 2) Meyakini/memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- 3) Merencanakan mengorganisasikan dan menyelenggarakan dan mengendalikan operasional, administrasi dan keuangan Kantor Cabang.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan keuangan.⁷⁸

b. Pemasaran bertugas

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran sub bagian pemasaran.
- 2) Menyusun bentuk dan program pemasaran.
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan pemasaran semua produk/bisnis di kantor wilayah dan kantor cabang, serta melaporkannya kepada atasan.
- 4) Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemasaran.
- 5) Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pekerjaan.⁷⁹

⁷⁸ Sasungko, wawancara, 04 desember 2018

c. Pelayanan bertugas

1. Melakukan kegiatan analisis potensi
2. Memberikan informasi dan layanan terkait dengan program BPJS

Ketenagakerjaan

3. Melakukan verifikasi dokumen pengajuan klaim
4. Mengelolah administrasi pengajuan peserta
5. Membina hubungan dengan penyediaan jasa kesehatan.⁸⁰

d. Keamanan bertugas

- 1) Melakukan pengamanan secara menyeluruh di lokasi kerja
- 2) Melakukan pemeriksaan kepada tamu/ setiap orang yang memasuki

kantor

- 3) Wajib memakai pakaian PDH (Pakaian Dinas Harian)
- 4) Memeriksa berkas-berkas tamu sebelum diserahkan kepada petugas bagian pelayanan.⁸¹

7. Ruang Lingkup Kegiatan BPJS Ketenagakerjaan

Kegiatan usaha pokok BPJS Ketenagakerjaan adalah memberikan perlindungan keselamatan kepada para pekerja dengan cara mengikat para pekerja dengan sistem asuransi. Usaha perasuransian merupakan kegiatan usaha yang dapat menjamin apa yang akan terjadi di masa yang

⁷⁹ Landy, wawancara, 3 desember 2018

⁸⁰ Kiki, wawancara, 04 desember 2018

⁸¹ Wasis, wawancara, 3 desember 2018

akan datang. Oleh karena itu kegiatan ini dapat menunjang atau membantu terjaminnya hal-hal yang membahayakan para pekerja.

8. Kinerja Usaha Terkini BPJS Ketenagakerjaan

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi yang harus dijalankan sesuai dengan tujuan perusahaan, butuh waktu untuk mencapai itu semua begitu juga pada BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya agar tujuan yang telah digariskan oleh Lembaga Keuangan Bukan Bank tersebut dapat terwujud. Tidak mudah dalam mewujudkan itu semua karena membutuhkan kerja keras yang tinggi dan disiplin dan loyalitas dalam bekerja. Pastinya untuk mendorong mencapai hasil yang maksimal diperlukan kinerja yang bermutu dan tepat. Jadi kinerja usaha terkini yang dijalankan perusahaan adalah membantu para pekerja untuk memperoleh asuransi kecelakaan kerja. Agar setiap pekerja merasa ada penjaminan atas apa yang akan terjadi pada dirinya. Semisal pekerja kecelakaan atau mengalami PHK maka pihak BPJS Ketenagakerjaan siap membantu dan menyelesaikan masalah yang terjadi pada dirinya.

9. Produk-produk BPJS Ketenagakerjaan

a. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja adalah manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta

mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko 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. Iuran dibayarkan oleh pemberi kerja yang dibayarkan (bagi peserta penerima upah), tergantung pada tingkat risiko lingkungan kerja, yang besarnya dievaluasi paling lama 2 (tahun) sekali, dan mengacu pada table sebagai berikut.⁸²

Table 4.3

Persentase Iuran Kecelakaan Kerja

No.	Tingkat Risiko Lingkungan Kerja	Besaran Persentase
1.	Tingkat Risiko Sangat Rendah	0,24 % dari upah sebulan
2.	Tingkat Risiko Rendah	0,54 % dari upah sebulan
3.	Tingkat Risiko Sedang	0,89 % dari upah sebulan
4.	Tingkat Risiko Tinggi	1,27 % dari upah sebulan
5.	Tingkat Risiko Sangat Tinggi	1,74 % dari upah sebulan

Sumber : Web BPJS Ketenagakerjaan

⁸² <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

Untuk kecelakaan kerja yang terjadi sejak 1 Juli 2015, harus diperhatikan adanya masa kadaluarsa klaim untuk mendapatkan manfaat. Masa kadaluarsa klaim selama selama 2 (dua) tahun dihitung dari tanggal kejadian kecelakaan. Perusahaan harus tertib melaporkan baik secara lisan (manual) ataupun elektronik atas kejadian kecelakaan kepada BPJS Ketenagakerjaan selambatnya 2 kali 24 jam setelah kejadian kecelakaan, dan perusahaan segera menindaklanjuti laporan yang telah dibuat tersebut dengan mengirimkan formulir kecelakaan kerja tahap I yang telah dilengkapi dengan dokumen pendukung.⁸³

Manfaat yang diberikan, antara lain:

- a. Pelayanan kesehatan (perawatan dan pengobatan), antara lain:
 1. Pemeriksaan dasar dan penunjang
 2. Perawatan tingkat pertama dan lanjutan
 3. Rawat inap dengan kelas ruang perawatan yang setara dengan kelas i rumah sakit pemerintah
 4. Perawatan intensif (HCU, ICCU, ICU)
 5. Penunjang diagnostic
 6. Pengobatan dengan obat generik (diutamakan) dan/atau obat bermerk (paten)
 7. Pelayanan khusus

⁸³ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

8. Alat kesehatan dan implant
9. Jasa dokter/medis
10. Operasi
11. Transfusi darah (pelayanan darah), dan
12. Rehabilitasi medik.

Pelayanan kesehatan diberikan tanpa batasan plafon sepanjang sesuai kebutuhan medis (*medical need*). Pelayanan kesehatan diberikan melalui fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan (trauma center BPJS Ketenagakerjaan). Penggantian biaya (reimbursement) atas perawatan dan pengobatan, hanya berlaku untuk daerah remote area atau didaerah yang tidak ada trauma center BPJS Ketenagakerjaan. Penggantian biaya diberikan sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Santunan berbentuk uang, antara lain:

- 1) Penggantian biaya pengangkutan peserta yang mengalami kecelakaan kerja/penyakit akibat kerja, ke rumah sakit dan/atau kerumahnya, termasuk biaya pertolongan pertama pada kecelakaan:⁸⁴

- a) Angkutan darat/sungai/danau diganti maksimal Rp1.000.000,- (satu juta rupiah).

⁸⁴ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

- b) Angkutan laut diganti maksimal Rp1.500.000 (satu setengah juta rupiah).
- c) Angkutan udara diganti maksimal Rp2.500.000 (dua setengah juta rupiah)

Perhitungan biaya transportasi untuk kasus kecelakaan kerja yang menggunakan lebih dari satu jenis transportasi berhak atas biaya maksimal dari masing-masing angkutan yang digunakan dan diganti sesuai bukti/kuitansi dengan penjumlahan batasan maksimal dari semua jenis transportasi yang digunakan.

- 2) Sementara Tidak Mampu Bekerja (STMB), dengan perincian penggantian, sebagai berikut:
 - a. 6 (enam) bulan pertama diberikan sebesar 100% dari upah.
 - b. 6 (enam) bulan kedua diberikan sebesar 75% dari upah.
 - c. 6 (enam) bulan ketiga dan seterusnya diberikan sebesar 50% dari upah⁸⁵.

Dibayarkan kepada pemberi kerja (sebagai pengganti upah yang diberikan kepada tenaga kerja) selama peserta tidak mampu bekerja sampai peserta dinyatakan sembuh atau cacat sebagian anatomis atau cacat sebagian fungsi atau cacat total tetap atau meninggal dunia

⁸⁵ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

berdasarkan surat keterangan dokter yang merawat dan/atau dokter penasehat.

3) Santunan Kecacatan

- a. Cacat Sebagian Anatomis sebesar = % sesuai tabel x 80 x upah sebulan.
- b. Cacat Sebagian Fungsi = % berkurangnya fungsi x % sesuai tabel x 80 x upah sebulan.
- c. Cacat Total Tetap = 70% x 80 x upah sebulan.

Jenis dan besar persentase kecacatan dinyatakan oleh dokter yang merawat atau dokter penasehat yang ditunjuk oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI, setelah peserta selesai menjalani perawatan dan pengobatan. Tabel kecacatan diatur dalam Lampiran III Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.⁸⁶

4) Santunan kematian dan biaya pemakaman

- a. Santunan Kematian sebesar = 60 % x 80 x upah sebulan, sekurang kurangnya sebesar Jaminan Kematian.
- b. Biaya Pemakaman Rp3.000.000,-.
- c. Santunan berkala selama 24 bulan yang dapat dibayar sekaligus = 24 x Rp200.000,- = Rp4.800.000,-.

⁸⁶ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

- c. Program Kembali Bekerja (*Return to Work*) berupa pendampingan kepada peserta yang mengalami kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang berpotensi mengalami kecacatan, mulai dari peserta masuk perawatan di rumah sakit sampai peserta tersebut dapat kembali bekerja.
- d. Kegiatan Promotif dan Preventif untuk mendukung terwujudnya keselamatan dan kesehatan kerja sehingga dapat menurunkan angka kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja.
- e. Rehabilitasi berupa alat bantu (*orthese*) dan/atau alat ganti (*prothese*) bagi Peserta yang anggota badannya hilang atau tidak berfungsi akibat Kecelakaan Kerja untuk setiap kasus dengan patokan harga yang ditetapkan oleh Pusat Rehabilitasi Rumah Sakit Umum Pemerintah ditambah 40% (empat puluh persen) dari harga tersebut serta biaya rehabilitasi medik.
- f. Beasiswa pendidikan anak bagi setiap peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja sebesar Rp12.000.000,- (dua belas juta rupiah) untuk setiap peserta.
- g. Terdapat masa kadaluarsa klaim 2 tahun sejak kecelakaan terjadi dan tidak dilaporkan oleh perusahaan.⁸⁷

⁸⁷<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

b. Program Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan kematian adalah Memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

a. Iuran JKM

1. bagi peserta penerima gaji atau upah sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari gaji atau upah sebulan.
2. Iuran JKM bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp 6.800,00 (enam ribu delapan ratus Rupiah) setiap bulan

b. Manfaat Jaminan Kematian dibayarkan kepada ahli waris peserta, apabila peserta meninggal dunia dalam masa aktif (manfaat perlindungan 6 bulan tidak berlaku lagi), terdiri atas:

1. Santunan sekaligus Rp16.200.000,00 (enam belas juta dua ratus ribu rupiah);
2. Santunan berkala $24 \times \text{Rp}200.000,00 = \text{Rp}4.800.000,00$ (empat juta delapan ratus ribu rupiah) yang dibayar sekaligus⁸⁸
3. Biaya pemakaman sebesar Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah);
dan
4. Beasiswa pendidikan anak diberikan kepada setiap peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja dan telah

⁸⁸ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

memiliki masa iur paling singkat 5 (lima) tahun yang diberikan sebanyak Rp12.000.000,00 (dua belas juta rupiah) untuk setiap peserta.⁸⁹

c. Program Jaminan Pensiun

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 pensiun adalah 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.

Peserta Program Jaminan Pensiun adalah pekerja yang terdaftar dan telah membayar iuran. Peserta merupakan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara, yaitu peserta penerima upah yang terdiri dari:

1. Pekerja pada perusahaan
2. Pekerja pada orang perseorangan

Selain itu, pemberi kerja juga dapat mengikuti Program Jaminan Pensiun sesuai dengan penahapan kepesertaan. Pekerja yang didaftarkan oleh pemberi kerja mempunyai usia paling banyak 1 (satu)

⁸⁹ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/matian.html> di akses tanggal 29 November 2018 pukul 01.30 AM

bulan sebelum memasuki usia pensiun. Usia pensiun untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 (satu) tahun untuk setiap 3 (tiga) tahun berikutnya sampai mencapai Usia Pensiun 65 tahun.⁹⁰

Apabila pemberi kerja lalai tidak mendaftarkan Pekerjanya, Pekerja dapat langsung mendaftarkan dirinya kepada BPJS Ketenagakerjaan. Apabila peserta pindah tempat kerja, Peserta wajib memberitahukan kepesertaannya kepada Pemberi Kerja tempat kerja baru dengan menunjukkan kartu pesertaBPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya Pemberi Kerja tempat kerja baru meneruskan kepesertaan pekerja.

Iuran program jaminan pensiun dihitung sebesar 3%, yang terdiri atas 2% iuran pemberi kerja dan 1% iuran pekerja. Upah setiap bulan yang dijadikan dasar perhitungan iuran terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap. Untuk tahun 2015 batas paling tinggi upah yang digunakan sebagai dasar perhitungan ditetapkan sebesar Rp 7 Juta (tujuh juta rupiah).

BPJS Ketenagakerjaan menyesuaikan besaran upah dengan menggunakan faktor pengali sebesar 1 (satu) ditambah tingkat

⁹⁰ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 29 November 2018 pukul 01.30 AM

pertumbuhan tahunan produk domestik bruto tahun sebelumnya. Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan menetapkan serta mengumumkan penyesuaian batas upah tertinggi paling lama 1 (satu) bulan setelah lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang statistik (BPS) mengumumkan data produk domestik bruto.

- a. Mekanisme pembayaran iuran mengikuti program paket.
- b. Pemberi kerja wajib membayar iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya.
- c. Pemberi kerja yang tidak memenuhi ketentuan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% setiap bulan keterlambatan.⁹¹

1) Manfaat Program Jaminan Pensiun

- a) Manfaat Pensiun Hari Tua (MPHT). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi masa iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia;
- b) Manfaat Pensiun Cacat (MPC). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan *density rate* minimal 80%) yang mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan tidak dapat bekerja kembali atau akibat

⁹¹ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 29 November 2018 pukul 01.30 AM

penyakit sampai meninggal dunia. Manfaat pensiun cacat ini diberikan sampai dengan meninggal dunia atau peserta bekerja kembali;

c) Manfaat Pensiun Janda/Duda (MPJD). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris (terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan) sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi, dengan kondisi peserta meninggal dunia bila masa iuran kurang dari 15 tahun, dimana masa iuran yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal 1 tahun kepesertaan dan density rate 80% atau meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT.

d) Manfaat Pensiun Anak (MPA). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta (maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun) sampai dengan usia anak mencapai usia 23 (dua puluh tiga) tahun, atau bekerja, atau menikah dengan kondisi peserta:

1. Meninggal dunia sebelum masa usia pensiun bila masa iur kurang dari 15 tahun, masa iuran yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan

minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi *density rate* 80% dan tidak memiliki ahli waris janda/duda atau

2. Meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT dan tidak memiliki ahli waris janda/duda atau
 3. Janda/duda yang memperoleh manfaat pensiun MPHT meninggal dunia.
- e) Manfaat Pensiun Orang Tua (MPOT). Manfaat yang diberikan kepada orang tua (bapak / ibu) yang menjadi ahli waris peserta lajang, bila masa iur peserta lajang kurang dari 15 tahun, masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi *density rate* 80%.
- f) Manfaat lump sum. Peserta tidak berhak atas manfaat pensiun bulanan, akan tetapi berhak mendapatkan manfaat berupa akumulasi iurannya ditambah hasil pengembangannya apabila:
1. Peserta memasuki Usia Pensiun dan tidak memenuhi masa iur minimum 15 tahun ⁹²
 2. Mengalami cacat total tetap dan tidak memenuhi kejadian cacat setelah minimal 1 bulan menjadi peserta dan minimal *density rate* 80%.

⁹² <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/kerja.html> di akses tanggal 28 November 2018 pukul 02.28 AM

3. Peserta meninggal dunia dan tidak memenuhi masa kepesertaan minimal 1 tahun menjadi peserta dan minimal *density rate* 80%.

g) Manfaat pensiun diberikan berupa manfaat pasti yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk 1 (satu) tahun pertama, Manfaat Pensiun dihitung berdasarkan formula Manfaat Pensiun, dan ⁹³
2. Untuk setiap 1 (satu) tahun selanjutnya, Manfaat Pensiun dihitung sebesar Manfaat Pensiun dihitung sebesar Manfaat Pensiun tahun sebelumnya dikali faktor indeksasi.

Manfaat pensiun adalah 1% (satu persen) dikali Masa iuran dibagi 12 (dua belas) bulan dikali rata-rata upah tahunan tertimbang selama Masa Iur dibagi 12 (dua belas). Pembayaran manfaat pensiun dibayarkan untuk pertama kali setelah dokumen pendukung secara lengkap dan pembayaran Manfaat Pensiun bulan berikutnya setiap tanggal 1 bulan berjalan dan apabila tanggal 1 jatuh pada hari libur, pembayaran dilaksanakan pada hari kerja berikutnya.

Dalam hal peserta telah memasuki usia pensiun tetapi yang bersangkutan diperkerjakan, Peserta dapat memilih untuk menerima

⁹³ <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/jaminan/kecelakaan/pensiun.html> di akses tanggal 29 November 2018 pukul 01.30 AM

Manfaat Pensiun pada saat mencapai Usia Pensiun atau pada saat berhenti bekerja dengan ketentuan paling lama 3 (tiga) tahun setelah Usia Pensiun. Penerima manfaat pensiun adalah peserta atau ahli waris peserta yang berhak menerima manfaat pensiun.

10. Letak Geografis BPJS Ketenagakerjaan

Nama Asuransi : BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Telfon : +62 332 420405

Alamat : Jl. Diponegoro No.34A, Kauman, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso.

Ranting : 3.60

Kode pos : 68219

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam pembahasan ini akan disajikan data yang telah diperoleh peneliti dari proses pengumpulan data .sebagaimana yang telah dijelaskan dalam BAB III, bahwa dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu metode obsevasi, wawancara dan dokumentasi. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini akan dipaparkan secara rinci dan sistematis tentang keadaan objek yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang berkualitas dan *intensifikas* secara berurutan akan disajikan data tentang :

1. Standar Pelayanan Nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Standar pelayanan pada nasabah adalah suatu tolak ukur tentang suatu aturan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan agar tercipta suatu perusahaan yang baik dan tersusun rapi. Pelayanan adalah suatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah⁹⁴

Memberikan yang terbaik adalah layanan yang harus disajikan oleh pihak perusahaan kepada nasabah yang memerlukan solusi dalam aktivitas keuangan ekonomi yang tidak identik dengan sistem bunga, bisnis yang spekulatif, serta kemitraan sejajar yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Menurut Bapak Sasungko selaku pimpinan di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso :

“standar pelayanan yang baik dan benar memang diatur dalam perusahaan. Contohnya dalam segi pakaian semua pekerja wajib memakai lengan panjang dan harus rapi agar indah di pandang.”⁹⁵

Menurut Ibu Melia selaku bagian pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso :

“standar pakaian bagi pelayanan dan pemasaran yakni pakaian kantor digunakan setiap hari senin dan Selasa, formal hari Rabu, batik hari Kamis, Jum'at bebas asal sopan. Jika awal bulan maka menggunakan batik dari kantor.”⁹⁶

⁹⁴ Kasmir, *Manajemen Bank*, 15.

⁹⁵ Sasungko, *Wawancara*, 28 November 2018

⁹⁶ Melia, *Wawancara*, 29 November 2018

Menurut bapak Yogi selaku bagian keamanan (satpam) memaparkan:

“standar pakaian yang digunakan satpam adalah baju PDH (Pakaian Dinas Harian) namun biasa menggunakan bebas jika diajak pimpinan keluar atau tugas diluar asal penampilan tetap sopan dan berwibawa.”⁹⁷

Menyimpulkan dari pemaparan para karyawan dalam segi pakaian karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso sudah sesuai dengan standar yang ada baik dari segi pakain yang dipakai harus berlengan panjang maupun dari jadwal pakaian yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Serta pegawai yang bersangkutan telah mematuhi standar yang ada jadi semua pegawai sudah berpakaian sopan dan berwibawa.

Standar dari pelayanan berikutnya yakni prihal salam. Salam dalam sebuah perusahaan adalah suatu pembukaan para karyawan kepada nasabah. Salam disini merupakan tonggak pembuka dalam sebuah pelayanan khususnya bagian *Customer Service*.

Mengenai hal ini Ibu Melia memaparkan bahwa:

“standar pelayanan dari segi salam yakni semua karyawan diwajibkan untuk mengucap salam dan memberkan senyuman kepada para nasabah yang datang bahkan sebelum menuju kebagian pelayanan nasabah harus menuju meja satpam dulu.”

Bapak Wasis selaku keamanan memaparkan perihal salam:

“memang salam sangat di anjurkan disini apalagi bagian keamanan karena sebelum menuju meja pelayanan maka setiap nasabah harus menuju meja keamanan terlebih dahulu dan memeriksa berkas-berkas

⁹⁷ Yogi , *Wawancara*, 29 November 2018

yang dibawa agar nasabah yang bersangkutan tidak terlalu bingung saat sudah di meja pelayanan.”⁹⁸

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas bahwa standar salam sangatlah diperlukan dalam mengawali suatu pembukaaan percakapan. Salam disini merupakan sebuah simbol pembuka sebelum meakukan kegiatan yang lain.

Standar pelayanan berikutnya yakni tentang tanda bukti dalam hal ini tanda bukti ialah suatu yang berkaitan dengan perusahaan bahwa sang nasabah memiliki bukti telah bekerja dengan perusahaan yang bersangkutan dan akan mengajukan sesuatu yang berkaitan dan ketenagakerjaan.

Dalam hal di atas maka Bapak Landy selaku bagian pemasaran menegaskan bahwa:

“berkas yang berhubungan dengan tanda bukti harus benar-benar dimiliki oleh nasabah yang mengajukan kompensasi dikarenakan pihak BPJS Ketenagakerjaan juga takut jika ada hal yang berhubungan dengan penipuan. Atau dengan suatu hal yang tidak bisa dipertanggung jawabkan oleh nasabah semisal nasabah tidak mampu memberikan tanda bukti maka pihak BPJS tidak dapat melayani.”⁹⁹

Dalam hal di atas maka Bapak Wasis selaku bagian Keamanan menegaskan bahwa:

“ berkas harus kami periksa sebelum menuju kebagian pelayanan dikarenakan jika tidak di peiksa takut berkas yang dibawa nasabah itu kurang maka nasabah akan bolak balik namun jika berkas sudah lengkap maka kami persilahkan nasabah untuk menunggu giliran atau antrian”

⁹⁸ wasis, wawancara , 30 november 2018

⁹⁹ Landy,wawancara, 28 november 2018

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas bahwa standar pelayanan tanda bukti sangatlah diperlukan dikarenakan mengantisipasi nasabah bolak-balik dan pemeriksaan di awal sebagai arahan nasabah untuk menuju pelayanan berikutnya.

Standar pelayanan berikutnya yakni tentang nomer antrian. Dalam hal ini nomer antrian merupakan suatu prosedur perusahaan agar nasabah tidak berebut untuk dilayani terlebih dahulu. Disini nomer antrian juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang datang supaya setiap bulannya nasabah yang datang semakin bertambah maka diperlukan prosedur yang baik dan benar.

Dalam hal ini Bapak Kiki selaku bagian pelayanan menegaskan bahwa.

“Nomer antrian memang ada tetapi hanya digunakan saat nasabah dalam kondisi melonjak atau rame. Jika hanya berkisar 3-5 orang maka disini tidak menerapkan nomer antrian dan lebih menerapkan sistem pengumpulan berkas terlebih dahulu.”¹⁰⁰

Dari semua pemaparan di atas maka tata cara pelayanan dalam BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso sebagai berikut:

¹⁰⁰ kiki, wawancara, 03 Desember 2018

Tabel 4.4

Alur Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan



Sumber : wawancara

Standar berikutnya mengenai fasilitas yakni perusahaan ini menjamin kenyamanan para nasabah dengan memberikan fasilitas yang sangat baik yakni diantaranya adanya *free coffee* , *free wifi*, television, dan AC. Tetapi hal yang menarik disini adalah mengenai toilet yang tidak ditemui.

Dalam hal ini Ibu Melia menegaskan bahwa :

“sebenarnya toilet ada hanya saja ada di dalam atau bagian belakang kantor. Ini terkadang memang menjadi permasalahan dikarenakan tidak ada petunjuk mengenai toilet di belakang atau di ruang kerja pegawai.

Sehingga banyak nasabah masih langsung keluar untuk mencari toilet tersebut.”¹⁰¹

Dalam hal ini Bapak Kiki menegaskan bahwa:

“ toilet memang ada dan bahkan ada dua lengkap dengan tempat solat hanya saja terletak di bagian dalam ruangan karyawan yang satu di dekat ruangan bapak pimpinan”¹⁰²

Menyimpulkan dari para narasumber di atas toilet ada hanya saja berada did lam ruangan tepatnya di bagian ruangan para pegawai dan juga ruangan pimpinan namun tidak di berikan sebuah petunjuk mengenai hal ini.

Pada intinya pelayanan merupakan suatu hal yang secara langsung dinilai oleh para nasabah untuk memperkuat pendapat nasabah mengenai apa yang baik dan buruk mengenai perusahaan tersebut. Terutama dalam hal fasilitas dan *Frontliners*.

Pada dasarnya standar pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pimpinan kepada bawahan. Sesuai dengan prosedur yang ada.

Dari hal ini Bapak Kiki menegaskan bahwa:

“ SOP diberikan saat pelatihan dan tidak ada sop tertulis. Terkadang pimpinan langsung mengarahkan tentang SOP kepada setiap pegawai.”¹⁰³

¹⁰¹ Melia, *Wawancara* , 29 November 2018

¹⁰² Kiki, *Wawancara*, 29 November 2018

¹⁰³ Kiki, *Wawancara*, 4 Desember 2018

Hal ini juga di perkuat oleh Bapak Wasis yakni:

“ SOP memang tidak ada atau tidak tertulis hanya saja semua itu diberikan saat pelatihan kerja atau awal masuk.”¹⁰⁴

Dari semua pemaparan diatas maka SOP di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso hanya diberikan di awal masuk kerja atau saat pelatihan saja. Mengenai SOP tertulis maka tidak ada.

2. Pelayanan Nasabah Di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Pelayanan nasabah atau sering disebut dengan *customer service* yang berarti pelayanan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Ada pula yang mengartikan bahwa kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Mengenai pemaparan di atas maka BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya hanya saja ada yang merasa puas dan ada pula yang merasa kecewa. Hal ini sebagaimana di paparkan oleh:

Bapak Sony menegaskan bahwa :

“sebenarnya pelayanan disini bagus semisal dari segi pelayanan yang sudah mulai tertata rapi dan memuaskan. Semisal pada bagian pelayanan sudah menggunakan standar yang baik hanya saja antrian yang masih kurang maksimal terpakai. Dan toilet yang masih banyak para nasabah

¹⁰⁴ Wasis, Wawancara, 29 November 2018

tidak mengetahuinya karna tidak adanya papan yang menegaskan dan walau ada merasa canggung karna berdampingan dengan ruang kerja karyawannya.”¹⁰⁵

Sedangkan Bapak Efendy memaparkan bahwa:

“pelayanan disini memang sangat bagus dan memuaskan. Dan juga bagian karyawan yang bergerak dibidang pelayanan sungguh sangat ramah dan sopan. Hanya saja saya masih belum mengetahui tentang adanya toilet disebabkan tidak ada petunjuk yang bersangkutan.”¹⁰⁶

Berdasarkan wawancara dari bapak Sony dan bapak Efendy mengenai toilet dan antrian maka sebaiknya pihak karyawan terutama bagian pelayanan dan bagian satpam lebih memperhatikan agar tidak mengalami keluhan terlalu banyak dari nasabah.

Dalam hal ini memang banyak sekali keluhan dari pelanggan yang berkenaan dengan nomer antrian dan toilet. Namun juga ada yang membahas mengenai tidak adanya keluhan dan bahkan pujian.

Semisal dari salah satu nasabah yang bernama Edy menegaskan bahwa:

“pelayanannya sangat bagus dan pegawainya ramah saya sangat terkesan dan merasa nyaman di kantor ini. Serta tidak adanya kendala selama saya dalam pelayanan disini.”¹⁰⁷

Dari pemaparan Bapak Edy juga diperkuat oleh Ibu Ida selaku nasabah beliau menegaskan bahwa:

¹⁰⁵ Sony, *wawancara*, nasabah, 04 Desember 2018

¹⁰⁶ Efendy, *wawancara*, nasabah, 04 Desember 2018

¹⁰⁷ Edy, *wawancara*,, 05 Desember 2018

“pegawai yang bergerak di bidang pelayanan sangat sopan dan menarik serta enak untuk di ajak ngobrol saya merasa bukan ngobrol dengan orang asing tapi saya merasa ngobrol dengan saudara sendiri.”¹⁰⁸

Dari pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan disini sangat berpengaruh akan penilaian nasabah terhadap perusahaan. Dan menjadi tolak ukur perusahaan itu baik atau tidak dikalangan masyarakat. Keluhan yang sangat mencolok juga sangat nampak disini yakni mengenai toilet dan nomer antrian yang belum dapat dipergunakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dapat disimpulkan dari beberapa narasumber dan juga hasil observasi bahwa dalam segi standar pelayanan memang cukup baik dikarenakan semua standar yang ada memang sudah terpenuhi hanya saja masih kurang maksimal baik dari segi fasilitas maupun *frontliner*. Semisal dari fasilitas mungkin lebih diberikan petunjuk mengenai toilet yang berada di bagian belakang kantor. Ruang tunggu diperlebar dikarenakan jika terjadinya PHK maka ruang tunggu yang ada bisa mengalami kekurangan tempat duduk dan mengakibatkan nasabah merasa kurang nyaman.

C. Pembahasan Temuan

1. Standar Pelayanan Nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Dengan diperolehnya data-data dari lapangan dan wawancara secara langsung maka memberikan pengetahuan mengenai pelayanan yang baik

¹⁰⁸ Ida, *wawancara*, 06 Desember 2018

bukan hanya dari sikap namun juga dari setiap standar yang sudah ditentukan semisal dari segi *front liner*. Salah satu wujud dari pelayanan yang baik yakni mementingkan setiap nasabah dan memelihara keterbukaan jika ada klaim dari nasabah dan memberikan senyuman meskipun nasabah yang bersangkutan melakukan klaim atau keluhan kepada pegawai terutama kepada pegawai yang bergerak di bagian pelayanan. Diantaranya dari segi standar pelayanan yang saya peroleh dari lapangan yakni:

1. Standar pakaian
2. Standar salam
3. Standar tanda bukti
4. Standar nomer antrian

Pelaksanaan standar pelayanan yang baik bagi nasabah memang sangatlah penting dikarenakan nasabah memang sangat membutuhkan pelayanan yang baik dari karyawan yang bersangkutan apalagi karyawan yang bertugas sebagai pelayanan dan pemasaran yang secara otomatis berhubungan langsung dengan nasabah atau calon nasabah.

Pemberian petunjuk tentang hal-hal yang tersembunyi seperti halnya toilet juga sangat penting dikarenakan banyaknya pengunjung yang memungkinkan untuk menggunakan toilet. Apalagi hal ini pasti dibutuhkan karena saat seseorang mengantri pastinya tidak akan sebentar. Penambahan

bagian pelayanan juga sangat dibutuhkan dikarenakan saat nasabah yang datang sedang ramai maka tidak akan banyak keluhan dari nasabah. Dari segi fasilitas data yang diperoleh yakni:

1. Ruang tunggu
2. Toilet
3. *Free wifi*
4. *Free cofe*
5. Televisi dan lain-lain

Dari uraian diatas pentingnya sebuah kualitas pelayanan yang baik dikarenakan dapat menjamin kenyamanan nasabah. Pelayanan baik dari segi *frontliner* maupun fasilitas. Struktur organisasi yang terpasang rapi juga sangat dibutuhkan karena bisa memudahkan nasabah dalam hal berkomunikasi atau berinteraksi.

Perlindungan hukum bagi nasabah dari segi pelayanan sungguh sangatlah jelas di paparkan dalam undang-undang tentang telekomunikasi pada pasal 22 yang berbunyi Setiap orang yang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, dan tidak sah, atau memanipulasi:

- a. Akses ke jaringan telekomunikasi,
- b. Akses ke jasa telekomunikasi,
- c. Akses ke jaringan telekomunikasi khusus.

Perlindungan hukum pada nasabah juga cukup terjamin dikarenakan dalam sebuah perusahaan sudah terbentuk standar yang akan mempengaruhi etos kerja karyawan dan dapat menilai baik buruknya karyawan dapat dilihat dari nasabahnya. Pimpinan juga dapat membuat keputusan bahwasanya karyawan itu baik atau tidak dari nasabah yang bersangkutan dengan perusahaannya.

2. Pelayanan Nasabah Di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso

Pelayanan nasabah atau sering disebut dengan *customer service* yang berarti pelayanan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Ada pula yang mengartikan bahwa kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Dari data yang saya peroleh di BPJS ketenagakerjaan antara lain yakni :

1. Nasabah yang datang harus menuju bagian keamanan dahulu untuk pemeriksaan berkas
2. Nasabah lalu menuju ruang tunggu untuk menunggu giliran atau antrian
3. Nasabah yang bersangkutan menuju bagian pelayanan.

Dari pelayanan di atas ada beberpa keluhan dari nasabah diantaranya:

1. Keluhan terbesar adalah lamanya menunggu akibat bagian pelayanan hanya dua orang
2. Tidak adanya petunjuk mengenai toilet
3. Penggunaan nomer antrian yang kurang maksimal atau hanya digunakan saat ramai.

Dari uraian di atas bahwa pentingnya sebuah pelayanan agar memperoleh kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa puas maka pelayanan dari sebuah perusahaan dapat dikatakan sangat baik. Karna tolak ukur kepuasan nasabah dan penilaian perusahaan terhadap nasabah bisa dilihat dengan kepuasan pada nasabah itu tersendiri.

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan, reduksi sampai penyajian mengenai Analisis Pelayanan Nasabah di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bondowoso penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bodowoso terdiri dari:
 - a. Standar pelayanan *frontliner* yaitu:
 - 1) Standar pelayanan segi pakaian
 - 2) Standar pelayanan dari segi salam
 - 3) Tanda bukti pemeriksaan berkas
 - 4) Nomor antrian
 - b. Standar pelayanan fasilitas yaitu:
 - 1) Ruang tunggu
 - 2) Toilet
 - 3) *Free wifi*
 - 4) *Free coffee* dan lain-lain
2. pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bodowoso memperoleh data sebagai berikut:

- a. Nasabah yang datang harus menuju bagian keamanan dahulu untuk pemeriksaan berkas
- b. Nasabah lalu menuju ruang tunggu untuk menunggu giliran atau antrian
- c. Nasabah yang bersangkutan menuju bagian pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan diatas, maka saran bagi BPJS Ketenagkerjaan Bondowoso sebagai berikut:

1. Agar pelayanan lebih maksimal maka walaupun pengunjung berkisar 3-5 orang tetap menggunakan nomer antrian.
2. Agar tetap menjaga nilai pelayanan yang baik maka penambahan bagian pelayanan sangat diperlukan supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu.
3. Agar nasabah merasa lebih nyaman maka diberikan petunjuk bahwa adanya toilet.
4. Struktur organisasi sangat dibutuhkan supaya perusahaan semakin maju dan terstruktur dengan baik.
5. Adanya SOP tertulis sangat diperlukan supaya setiap karyawan mengetahui tentang aturan yang harus dilaksanakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arbi, M. Syarif. 2013. *Lembaga Perbankan, Keuangan Dan Pembiayaan*, Yogyakarta: BPFE.
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* .Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada
- Djojosoedarso, Soeisno. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko & Asurans (Ed.2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, Sri Rejeki. 2001. *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- 2014. *Memahami Bisnis Bank Syari'ah*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Komang, Andra. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu Adiwoso.
- Kasmir.2014.*Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada
- Kadir,Muhammad Abdul.1999.*Hukum Asuransi Indonesia*.Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Lupiyoadi, Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono. 2002. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Mashudi. 1998. *Hukum Asuransi*, Bandung: CV. Mandar Maju.

- Prihantoro, Wahyu. 2000. *Pengantar Asuransi I Aneka Produk asuransi Dan Karakteristiknya*. Bandung : PT. Citra Aditiya Bakti.
- Budisantoso, Triandanu. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Salemba Empat.
- Silvanita, Ktut. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . 2014. *Memahami Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik, 2008. *Teknik Penyusunan Laporan Keuangan ,Pelayanan Prima Dan Pengelolaan SDM*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Babun Dkk. 2017. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press.
- Undang-Undang No 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Skripsi

- Agus, Dede. 2014. "Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja". Dalam *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Alfriadi, Danang. 2015. "Studi Prilaku Satpam Terhadap Penanggulangan Kebakaran Di Instansi X". Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Army, Elisa Dwi. *Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Peserta Jaminan Sosial Dari Sektor Perusahaan Di Kota Padang* (Skripsi)
- Dalius, Apri. 2016. "Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan Singing". Dalam *Jom Fisip*
- Hidayat, Nur Lina. *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan*. (Skripsi)
- Indah, " gambaran mengenai BPJS Ketenagakerjaan". Jurnal universitas Yogyakarta.

Internet

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> di akses tanggal
28November 2018 pukul 02.28 AM

<https://Lamaismail.Wordpress.Com./2015/06/05/Stadar-Operasional-Satpam>.
Diakses Pada Hari Rabu Tanggal 19 Juli 2017 Jam 12:00



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anita Safitri

NIM : 083143255

Prodi/ Jurusan : Perbankan Syariah/ Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institute : Institut Agama Islam Negri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Nasabah Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso” adalah hasil dari penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 17 Desember 2018

Saya yang menyatakan,



Anita Safitri
NIM. 083143255

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Analisis Pelayanan Nasabah Dikantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan <i>frontliner</i> 2. Fasilitas 	<ol style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan (CS dan Satpam) <ol style="list-style-type: none"> a) gedung yang startegi b) ruang tunggu yang nyaman c) toilet 	<ul style="list-style-type: none"> - Kehandalan - Jaminan - Kenyamanan - Empati - Bagus - menarik - berada ditempat yang strategis (dekat Alun-Alun) - ber AC - pakai nomer antrian - tempat duduk yang strategis - televisi - brosure layanan - bersih 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer <ol style="list-style-type: none"> a. Customer service b. Nasabah c. Satpam d. Manajer/pimpinan 2. Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumentasi b. Kepustakaan c. Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian studi kasus 3. Metode pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Analisis data deskriptif 5. Keabsahan data Triagulasi sumber 6. Lokasi penelitian BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana standar pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso ? 2. Bagaimana pelayanan nasabah di BPJS ketenagakerjaan Bondowoso ?

			<ul style="list-style-type: none"> - nyaman - wangi 		
	3. BPJS Ketenaga kerjaan	<p>a. Asuransi sosial Tenaga kerja</p> <p>b. Dana pensiun</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iuran Bulanan - Potongan gaji - Cair saat ada kecelakaan kerja - Cair jika berhenti kerja atau pindah kerja - Ada dua cara pembayaran - Cair sesuai dengan jenis pensiun yang diambil - Memiliki asas-asas 		

IAIN JEMBER



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B-277/In.20/7.a/PP.00.9/ 02/2018
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Anita Safitri
NIM : 083143255
Semester : 9 (Sembilan)
Prodi : Perbankan Syari'ah
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : Jln. sumberpakem, Dsn Plerean, Ds Plenggian, Kec Sumberjambe, Kab Jember.
No TLP : 085290174166
Judul Skripsi :

Analisis pelayanan nasabah dikantor BPJS

Ketenagakerjaan Bondowoso

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

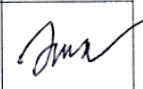
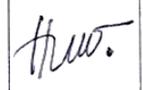
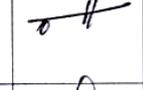
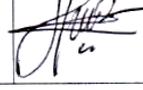
Jember, 1 November 2018

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga

e Dr. Abdul Rokhif S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830-199903 1 002



**JURNAR KEGIATAN PENELITIAN
DI BPJS KETENAGAKERJAAN BONDOWOSO**

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	21 November 2018	Mengantar surat penelitian	
2	28 November 2018	Mengambil surat balasan ijin penelitian sekaligus wawancara dengan Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso bapak Sasungko Adji	
		Wawancara dengan bagian pemasaran bapak Landy	
3	29 November 2018	Wawancara dengan Bapak Yogi selaku bagian keamanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso	
		Wawancara dengan Bapak Kiki selaku bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
		Wawancara dengan Bapak wasis selaku bagian keamanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
		Wawancara dengan Ibu Meila selaku bagian pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
4	30 November 2018	Wawancara dengan Bapak Wasis selaku keamanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
5	3 Desember 2018	Wawancara dengan Bapak Kiki selaku bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
6	4 Desember 2018	Wawancara dengan Bapak Kiki selaku bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
		Wawancara dengan bapak Sony selaku peserta atau nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
		Wawancara dengan bapak Efendy selaku peserta atau nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
9	5 Desember 2018	Wawancara dengan bapak Edy selaku peserta atau nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	
10	6 Desember 2018	Wawancara dengan Ibu Ida selaku peserta atau nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso.	

No : B/ 3130/122018

13 Desember 2018

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sasongko Adji

Alamat : Kotakulon - Bondowoso

Jabatan : Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Bondowoso

Memberikan ijin kepada :

Nama : Anita Safitri

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syari'ah

NIM : 083143255

Alamat : Sumber Jambe – Jember

Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Nasabah di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan,

Untuk melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso terhitung dari 28 November 2018 s/d 11 Desember 2018

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



BPJS
Ketenagakerjaan
KCP Bondowoso*

Sasongko Adji

Kepala

No : B/ 3129/122018

13 Desember 2018

Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sasongko Adji

Alamat : Kotakulon - Bondowoso

Jabatan : Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Bondowoso

Menerangkan bahwa :

No	Nama	NIM	Alamat	Fakultas
1	Anita Safitri	083143255	Sumber Jambe- Jember	Ekonomi dan bisnis islam

Telah benar benar selesai menyelesaikan Penelitian Skripsi di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso dengan judul "Analisis Pelayanan Nasabah di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bondowoso" yang dimulai 28 november 2018 s/d 11 Desember 2018.

Demikian surat keterangan kami buat untuk sebagaimana mestinya.



KCP Bondowoso

Sasongko Adji

Kepala

DOKUMENTASI



Sesudah wawancara dengan Bapak Wasis selaku keamanan BPJS Ketenagakerjaan
Bondowoso

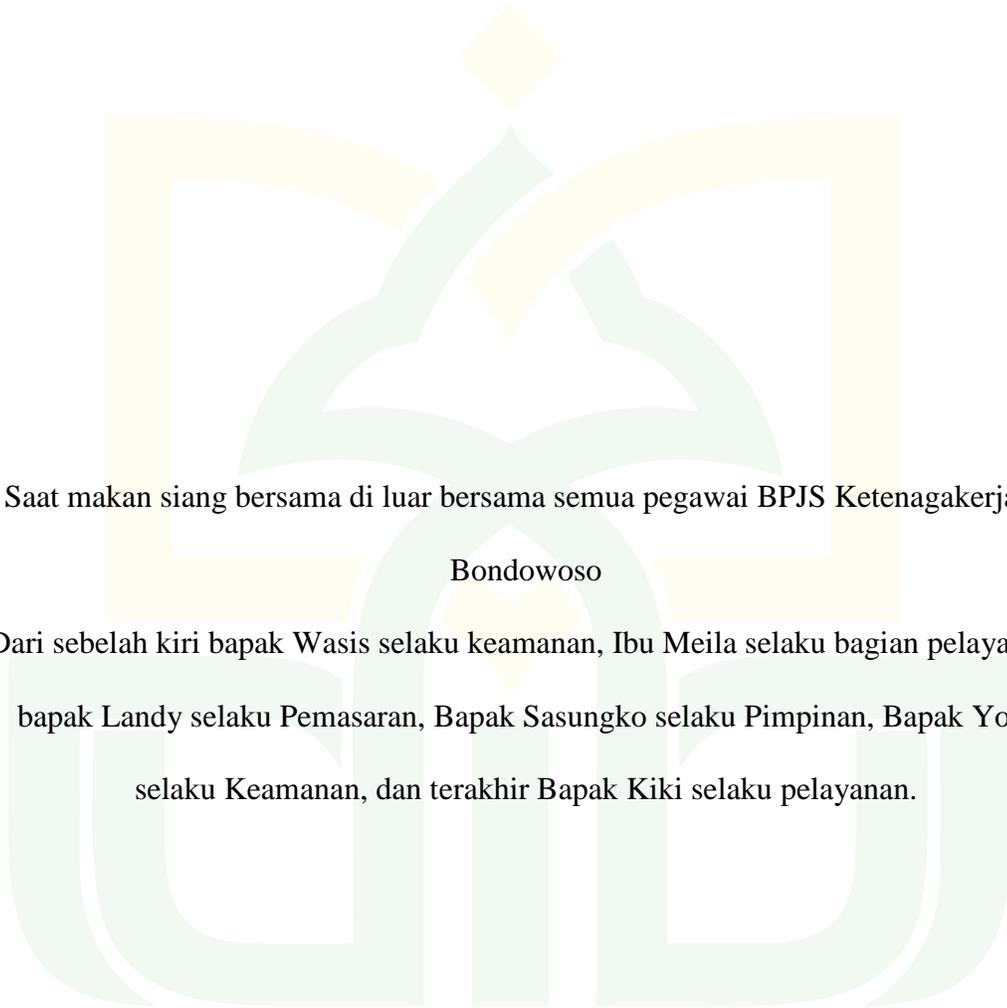
Sesudah wawancara dengan Bapak Efendy selaku nasabah atau peserta BPJS
Ketenagakerjaan Bondowoso



Saat Bapak Kiki melayani nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso



Saat Ibu Meila melayani nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso



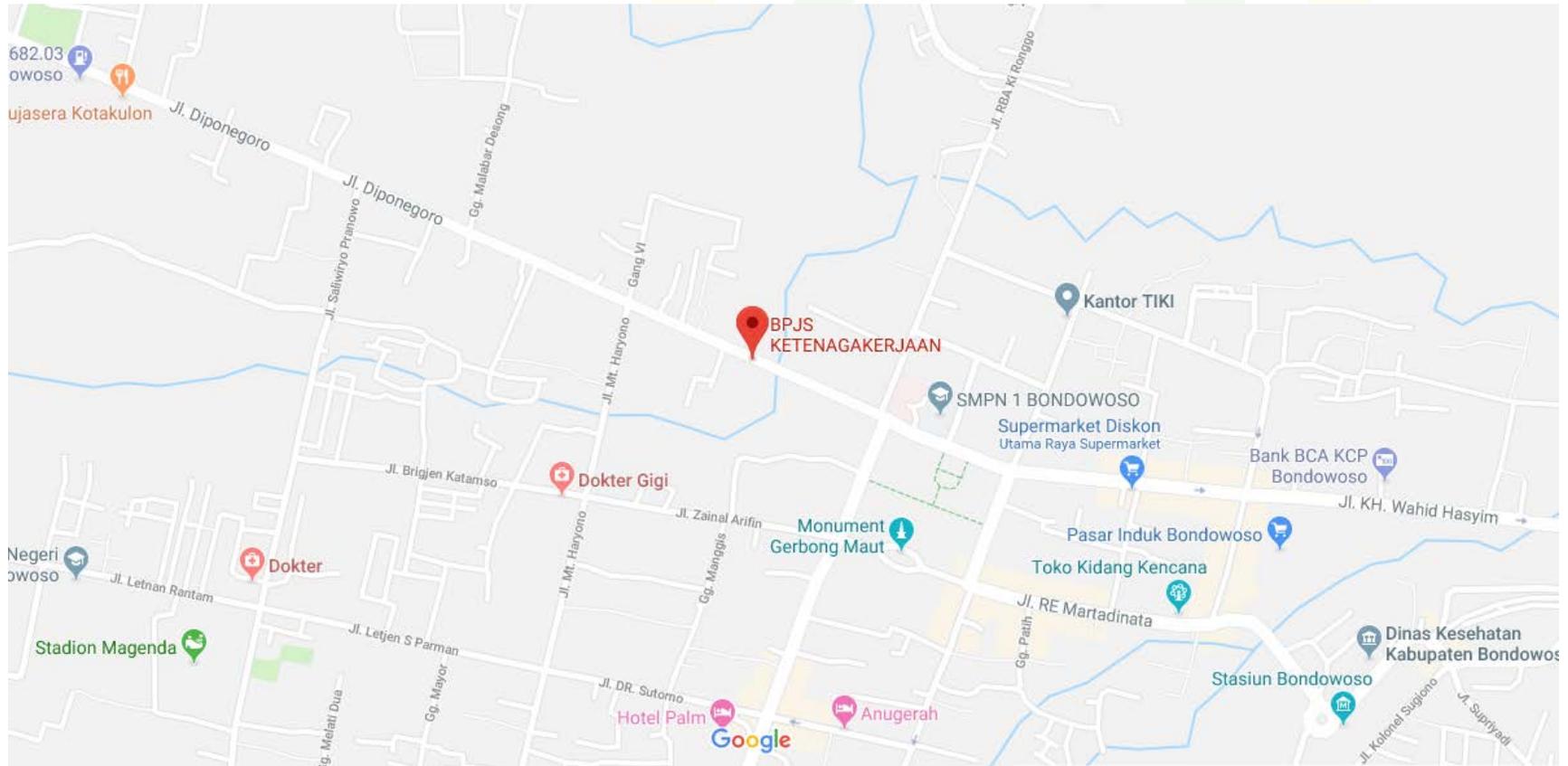
Saat makan siang bersama di luar bersama semua pegawai BPJS Ketenagakerjaan

Bondowoso

Dari sebelah kiri bapak Wasis selaku keamanan, Ibu Meila selaku bagian pelayanan,
bapak Landy selaku Pemasaran, Bapak Sasungko selaku Pimpinan, Bapak Yogi
selaku Keamanan, dan terakhir Bapak Kiki selaku pelayanan.

IAIN JEMBER

DENAH BPJS KETENAGAKERJAAN BONDOWOSO



BIODATA PENULIS



Nama : Anita Safitri
NIM : 083143255
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 27 September 1995
Alamat : Jln. Palerean Dusun Palenggian RT/RW 024/006 Desa
Plerean Kecamatan Sumberjambe Kabupaten Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan

1. TK Islam Al-Maisaroh
2. SDN 01 Sumberpakem
3. SMPN 01 Sumberjambe
4. SMAN Tamanan
5. Institut Agama Islam Negri Jember

IAIN JEMBER