

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tenaga kerja Indonesia mengalami peningkatan dimana pada tahun 2023 jumlah pekerja mencapai 140 juta dan jumlah ini meningkat sekitar 8,8 juta atau sekitar 6,71 persen pada periode 2021 sampai dengan 2023, hal ini dapat dilihat dari menurunnya jumlah pengangguran yaitu sebanyak 1.24 juta pada periode tahun 2021 sampai dengan 2023 (satudata kemnaker.go.id, 2023). Undang-undang republik indonesia nomor 3 tahun 1992 tentang jaminan sosial tenaga kerja menyatakan bahwa semakin meningkatnya peranan tenaga kerja dalam perkembangan pembangunan nasional di seluruh tanah air dan semakin meningkatnya penggunaan teknologi di berbagai sektor kegiatan usaha dapat mengakibatkan semakin tinggi risiko yang mengancam keselamatan, kesehatan dan kesejahteraan tenaga kerja, sehingga perlu upaya peningkatan perlindungan tenaga kerja (Kemenkeu, 1992).

Perlindungan tenaga kerja secara umum bertujuan untuk menjamin sistem yang berjalan pada hubungan kerja berjalan sebaik mungkin tanpa ada pihak yang dirugikan atau saling menekan (Sami'an, 2019). Selain itu, perlindungan kerja juga menjamin hak-hak tenaga kerja dalam berbagai aspek, seperti ekonomi, sosial, dan kesehatan (Sinaga & Zaluchu, 2021). Perlindungan tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak-hak dasar para pekerja atau buruh dan menjamin kesempatan, serta menghindarkan dari perlakuan diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha dan kepentingan pengusaha (BPKP, 2003). Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mengamanatkan peningkatan kesejahteraan bagi para pekerja. Hal tersebut diwujudkan dengan perlindungan pekerja melalui mekanisme kepesertaan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan (BPKP 2003).

BPJS Ketenagakerjaan adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial dimana BPJS merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial (BPJAMSOSTEK, 2021). Jaminan sosial ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerja formal, melainkan juga untuk pekerja non formal. Pekerja non formal masuk ke dalam kategori pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Pekerjaan yang tergolong ke dalam pekerjaan non formal yaitu seperti petani, nelayan, supir, dokter, pengacara, wirausaha, pekerja lepas dan PKL (Setwan, 2022). Manfaat perlindungan dari program BPJS Ketenagakerjaan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja karena risiko sosial ekonomi itu bisa terjadi kepada siapa saja, di mana saja dan terhadap siapa

saja. Risiko sosial kapan saja dapat terjadi, seperti kecelakaan dan kematian, sehingga perlu adanya jaminan, supaya apabila terjadi risiko sosial tadi tidak akan mengganggu kesejahteraan secara drastis. Cakupan program perlindungan ini adalah jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua (BPJAMSOSTEK, 2021). Melindungi tenaga kerja dari risiko sosial ekonomi tertentu dan dioperasikan melalui mekanisme asuransi sosial sesuai dengan kemampuan keuangan negara merupakan program BPJS Ketenagakerjaan. 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 (BNPB, 2022). Tercatat sebanyak 54,88 juta tenaga kerja dari hampir 140 juta tenaga kerja terdaftar dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, dengan periode sampai dengan Februari 2023. Jumlah ini terdiri dari sekitar 64,33 persen tenaga kerja aktif dan sekitar 35,67 persen tenaga kerja non aktif (satudata kemnaker, 2023). Dibandingkan dengan jumlah tenaga kerja dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan didapati bahwasanya hanya sedikit tenaga kerja yang mendapatkan perlindungan melalui pelayanan BPJS Ketengakerjaan.

Berikut jumlah peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota pada tahun 2021 sampai dengan 2022 dalam bentuk tabel:

Tabel 1. 1 Data Peserta BPJS Medan Kota 2021-2022

2021		
No	Triwulan	Jumlah
1	Jan-Mar	337,559
2	April-Juni	343,337
3	Juli-September	350,590
4	Oktober-Desember	403,320
2022		
No	Triwulan	Jumlah
1	Jan-Mar	566,117
2	April-Juni	529,820
3	Juli-September	549,595
4	Oktober-Desember	342,728

(Sumber: BPJS Medan Kota, 2023)

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki total jumlah peserta untuk sebagai bahan evaluasi yaitu di triwulan ke-4 yaitu Oktober sampai dengan Desember. Maka, dapat dilihat pada triwulan ke-4 tahun 2021 ke tahun 2022 terjadi penurunan jumlah peserta lebih dari 50 puluh ribu peseta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Penurunan jumlah peserta BPJSTK (BPJS Ketenagakerjaan) disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi internal maupun eksternal. Menurut Lisnawati & Wulan (2019) hal ini

mungkin disebabkan banyak tenaga kerja bukan penerima upah yang tidak bertahan menjadi peserta sampai dengan periode akhir tahun, dimana berdasarkan penelitian terdahulu hal ini mungkin disebabkan oleh peserta yang tidak puas terhadap BPJSTK. Terjadinya penurunan jumlah peserta pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 di BPJS Cabang Medan Kota sejalan dengan hasil pra survei dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<i>Service Quality (X1)</i>	Apakah anda puas terhadap layanan yang diberikan oleh BPJSTK Cabang Medan Kota?	Dari hasil pra survei yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapati bahwasanya 37,9% peserta puas terhadap layanan yang diberikan oleh BPJSTK Cabang Medan Kota dan 62,1% menjawab tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh BPJSTK Cabang Medan Kota.
<i>Perceived Value (X2)</i>	Apakah uang yang anda bayarkan sesuai dengan manfaat yang anda dapatkan?	Dari hasil pra survei yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapati bahwasanya 44,8% peserta setuju uang yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan dan 55,2% menjawab tidak setuju uang yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan.
<i>Relationship Marketing (X3)</i>	Apakah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki layanan pengaduan?	Dari hasil pra survei yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapati bahwasanya 69% peserta menjawab ya bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki layanan pengaduan dan 31% menjawab tidak bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki layanan pengaduan

(Sumber: Peneliti (2024))

BPJS Ketenagakerjaan perlu untuk meningkatkan kepuasan pesertanya karena setiap peserta yang terdaftar dijaminan sosial sangat bergantung pada kualitas yang diberikan (Julianda & Holiqurrahman, 2023).

BPJS Ketenagakerjaan akan sangat membantu perusahaan jika mereka dapat memenuhi kebutuhan karyawan mereka. (Rosanjaya & Nafi'ah 2023). Menciptakan kepuasan adalah penting bagi bisnis (Sugiarto & Octaviana, 2021). Perusahaan yang dapat memberikan kepuasan akan menghasilkan keuntungan yang lebih besar dan juga memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah cara terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Untuk alasan ini, BPJS membutuhkan perbaikan yang lebih baik dengan pesertanya untuk menciptakan kepuasan.

Berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya *service quality*, bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, penting bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana pelanggan merasakan layanan yang diberikan. Ali et al., (2021) fokus penelitiannya adalah hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa keuntungan, seperti menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan, mendorong pelanggan untuk kembali datang, dan memberikan rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam penelitian Khatoun et al., (2020) dan penelitian Nurrahman et al., (2022) ditemukan bahwasanya *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta tetapi didalam penelitian Marzuq et al., (2022) dan Herdioko & Luwiska, (2020) ditemukan bahwasanya *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah *perceived value*, *perceived value* atau menjaga nilai terhadap suatu jasa merupakan hal yang penting untuk menjaga hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan juga menciptakan kepuasan kepada pelanggan (Wahyono & Saputra, 2023). Dalam penelitian Sebastian & Pramono, (2021) dan penelitian Yusri, (2020) ditemukan bahwasanya *perceived value* berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta tetapi didalam penelitian Gantara et al., (2021) dan Anggreni, (2022) ditemukan bahwasanya *perceived value* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

*Relationship marketing* juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta, Kurriwati, (2017) menyatakan bahwa *relationship marketing* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lusianti et al., (2022), menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan dan cara menangani keluhan secara signifikan terkait dengan kepuasan pelanggan dimana tingkat kepuasan peserta mempengaruhi retensi peserta. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan, manajer harus berkonsentrasi pada pendekatan *Relationship Marketing*. Dalam penelitian Salam & Susanto, (2022) dan Arsanti, (2020) ditemukan bahwasanya *relationship marketing* berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta tetapi didalam penelitian Akbar, (2019) dan Hidayah & Rahayu, (2023) ditemukan bahwasanya *relationship marketing* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Dengan adanya permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana *service quality*, *perceived value* dan *relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul: **“Analisis Service Quality, Perceived Value dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *relationship marketing* terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality*, *perceived value* dan *relationship marketing* secara simultan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap kepuasan peserta pada bpjs ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *relationship marketing* terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *service quality*, *perceived value* dan *relationship marketing* secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota
5. Untuk memberikan rekomendasi kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota terkait kepuasan peserta.

## 1.4 Kontribusi Tugas Akhir

Kontribusi yang diharapkan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan:  
Sebagai informasi dan saran bagi BPJS Ketenagakerjaan mengenai *service quality*, *perceived value* dan *relationship marketing* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Bagi Peneliti:  
Sebagai wadah untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan serta memperluas wawasan peneliti dalam bidang pemasaran mengenai pengaruh *service quality*, *perceived value* dan *relationship marketing* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya:  
Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki topik sejenis dan menjadi bahan pengembangan penelitian.