

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teori

2.1.1 Kepuasan

2.1.1.1 Definisi Kepuasan

Dilansir dari Jakarta International Customer Service Institute, kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberlangsungan bisnis karena sebanyak 82% pelanggan percaya bahwa suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Menurut Kotler dan Keller (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, Kotler (2014:150)

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan oleh karena itu kepuasan sangat penting untuk keberlangsungan bisnis.

2.1.1.2 Dimensi Kepuasan

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (Kotler 2012) ada lima dimensi yang menggambarkan kepuasan yaitu:

- a. Wujud fisik (*Tangible*)

Yakni kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berkaitan dengan fasilitas/tampilan yang ada di aplikasi JMO.

b. Empati (*Empathy*)

Yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan aplikasi JMO

c. Cepat tanggap (*Responsiveness*)

Yakni suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Berkaitan dengan daya tanggap aplikasi JMO jika terjadi kesalahan

d. Keandalan (*reliability*)

Yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berkaitan dengan Penggunaan aplikasi JMO

e. Jaminan (*Assurance*)

Yakni pengetahuan, kesopannya, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berkaitan dengan menumbuhkan kepercayaan kepada peserta terkait dengan jaminan informasi yang valid di aplikasi JMO

2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller dalam (Tjiptono,2014:369-370) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar.

2) *Ghost/mystery shopping*

Ghost/mystery shopping dilakukan dengan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing dengan tujuan untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing.

3) *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti memberi produk atau jasa dan beralih kepada pesaing agar perusahaan mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

4) Survey kepuasan pelanggan

Perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan tujuan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

2.1.2 BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial yang diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta dan/atau anggota keluarganya. Menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja, SJSN menyelenggarakan enam program yaitu Jaminan Kesehatan (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang dalam penyelenggaraannya dilakukan oleh dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab

kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial dan ekonomi tertentu yang penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

2.1.2.1 Program-program BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan 5 program jaminan sosial ketenagakerjaan yaitu:

A. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

JKK merupakan jaminan sosial berupa manfaat yang berupa uang tunai dan / atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

B. Program Jaminan Kematian (JKM)

JKM merupakan jaminan sosial berupa manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja

C. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

JHT merupakan jaminan sosial berupa manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap

D. Program Jaminan Pensiun (JP)

JP merupakan jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan martabat dan 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.

E. Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

JKP merupakan jaminan yang diberikan kepada pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja yang berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja.

2.1.3 Aplikasi JMO

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan sebuah layanan digital yang digunakan oleh nasabah BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat melakukan layanan -

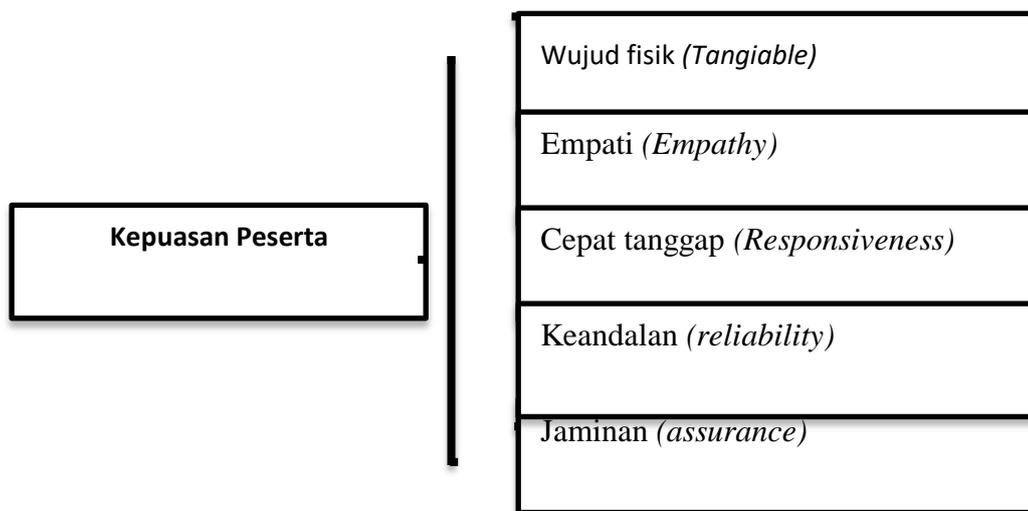
layanan melalui handphone masing- masing (Lilis, 2019). Aplikasi JMO merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu BPJSTKU yang merupakan suatu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi yang menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga menghemat waktu dan biaya. Setelah dirilisnya aplikasi JMO, aplikasi BPJSTKU tidak dapat diakses lagi da log in menggunakan *username* dan kata sandi yang sama pada aplikasi BPJSTKU. Untuk para pengguna aplikasi BPJSTKU bisa melakukan *update* melalui *playstore* atau di *appstore* untuk bisa mengakses aplikasi JMO. JMO sendiri merupakan salah satu aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang didesain fitur yang lebih lengkap.

2.1.3.1 Fitur-fitur aplikasi JMO:

- 1) Pengkinian data.
- 2) Pengajuan klaim JHT dengan saldo maksimal Rp 10.000.000
- 3) Tracking klaim JHT
- 4) Simulasi saldo JHT dan JP
- 5) Cek saldo JHT
- 6) Informasi rincian saldo JHT
- 7) Kartu digital BPJS Ketenagakerjaan
- 8) Pelaporan kecelakaan kerja
- 9) Informasi manfaat
- 10) Lokasi kanal pelayanan dan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan
- 11) Berita terkini seputar BPJS Ketenagakerjaan
- 12) Pengaduan untuk melaporkan perubahan data pada kepesertaan
- 13) Pendaftaran peserta bagi pekerja mandiri atau Bukan Penerima Upah

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya atau antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Notoatmodjo, 2018)



Keterangan:



: yang diteliti

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan teori modifikasi Kotler(2012) dalam Sewaka & Septian wisnu(2018)

