

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM
RANGKA PENCAPAIAN KEPUASAN PESERTA PT
JAMSOSTEK (PERSERO) CAB BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Bisnis (D III) Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



FANNY BARCELINA
58006/2010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

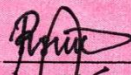
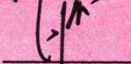
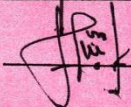
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM RANGKA
PENCAPAIAN KEPUASAN PESERTA PT JAMSOSTEK (PERSERO)
CAB BUKITTINGGI**

Nama : Fanny Barcelina
NIM : 58006
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2013

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Rosyeni Rasyid, SE, ME	(Ketua)	
Perengki Susanto, SE, M.Sc	(Anggota)	
Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	

ABSTRAK

Fanny Barcelina : Upaya Peningkatan Mutu Pelayan Dalam Rangka Pencapaian Kepuasan Peserta PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.

Pembimbing : Rosyeni Rasyid. SE, ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan dan upaya-upaya yang dilakukan karyawan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada peserta. Penelitian ini menggunakan variable wawancara terhadap karyawan PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan mengeksplorasi, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan upaya-upaya yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan pada PT Jamsostek (Persero) ada 4 program yaitu, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua dan jaminan kesehatan. Sedangkan, dalam meningkatkan mutu pelayanan, PT Jamsostek (Persero) melakukan dengan cara meningkatkan kualitas karyawan dengan cara memberikan pelatihan tentang cara-cara memberikan pelayanan kepada peserta dan menyediakan sarana dan prasarana yang baik.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Rangka Pencapaian Kepuasan Peserta PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi”**. Maksud dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma III (DIII) pada program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada Ibu Rosyeni Rasyid, SE, ME selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan, terutama kepada;

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Perengki Susanto, SE. M.Sc selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Sekretaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patricia, SE. M,Si sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan bimbingan akademik.
5. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.

6. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
7. PT. Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi
8. Teristimewa penulis ucapkan pada keluarga penulis yang telah mencukupi materi, mendukung dan mendoakan penulis demi penyelesaian Diploma III (DIII) ini.
9. Dan teristimewa juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya Diploma III Manajemen Bisnis angkatan 2010 yang memberikan motivasi dan semangat demi terwujudnya impian penulis.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain di masa yang akan datang.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang bersangkutan. Atas perhatian dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang1

B. Perumusan Masalah.....6

C. Tujuan Penelitian.....7

D. Manfaat Penelitian.....7

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pelayanan9

1. Pengertian Pelayanan12

2. Dasar-dasar Pelayanan12

3. Pengertian mutu Pelayanan18

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan21

B. Peserta23

1. Pengertian Peserta dan Kepuasan Peserta23

2. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....25

3. Pengukuran Kepuasan Peserta26

4. Loyalitas Peserta28

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Tahapan Penelitian	30
3. Objek Penelitian	31
4. Sumber Data yang Digunakan	32
5. Teknik Analisis	32

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan	33
1. Sejarah Berdirinya PT. Jamsostek	33
2. Profil PT. Jamsostek	37
3. Program Pelayanan PT. Jamsostek	39
4. Struktur Organisasi PT. Jamsostek Cabang Bukittinggi	42
B. Pembahasan.....	46
1. Pelayanan yang Diberikan oleh PT. Jamsostek.....	46
2. Upaya-upaya dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	48

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	53
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data BPS Desember 2012	4
Tabel 4.1 Sejarah Singkat PT. Jamsostek (Persero).....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Grafik Perusahaan Aktif yang Terdaftar di PT Jamsostek.....	4
KartuPesertaJamsostek.....	43
Logo Jamsostek.....	43
StrukturOrganisasi PT Jamsostek	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Surat Observasi	54
Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	55
Daftar Riwayat Hidup	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi sekarang ini, kebanyakan perusahaan-perusahaan yang baru muncul bergerak di bidang pelayanan, baik itu pelayanan publik ataupun jasa. Hal ini berbanding terbalik dengan era lampau dimana perusahaan-perusahaan didominasi oleh perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur. Fakta ini dikarenakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan lebih fleksibel dan efisien.

Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan tersebut saling berkompetisi, mereka saling berlomba-lomba menunjukkan kualitas perusahaannya dalam memberikan pelayanan. Ini bertujuan untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Agar perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan pelayanan ini terus maju dan berkembang mereka harus mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan konsumen sangat berpengaruh besar untuk perkembangan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan tersebut.

Tetapi, kebanyakan dari perusahaan-perusahaan yang kita jumpai pada saat ini, perusahaan sudah tidak memperhatikan lagi apa itu etika pelayanan. Pelayanan yang dilakukan sudah jauh dari kata wajar. Mereka tidak memikirkan apa dampak yang akan ditimbulkan terhadap konsumen. Misalnya saja kurang ramahnya pelayanan

dalam hal tata krama, tidak sopan, sombong, dan banyak hal -hal lain yang dapat memberikan rasa kecewa kepada konsumen.

Pelayanan yang bagus atau sesuai dengan etika pelayanan adalah pelayanan yang baik, cepat, ramah tamah, adil dan sopan. Tetapi pada masa saat ini kebanyakan dari perusahaan kurang peka terhadap kepuasan pelayanan konsumen. Jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan besar kemungkinan konsumen tersebut akan pindah ke perusahaan pesaing. Apabila tingkat kehilangan konsumen meningkat maka perkembangan perusahaan akan memburuk. Karena titik kehidupan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan adalah pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dan meningkatkan loyalitasnya terhadap perusahaan tersebut.

Salah satu perusahaan besar di Indonesia yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah PT Jamsostek (Persero). Jamsostek adalah Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang merupakan perlindungan dasar bagi tenaga kerja guna menanggulangi terjadinya atas resiko-resiko yang di hadapi oleh tenaga kerja disaat mulai berangkat kerja sampai dengan tujuan tempat bekerjanya seperti misalnya menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya resiko-resiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja.

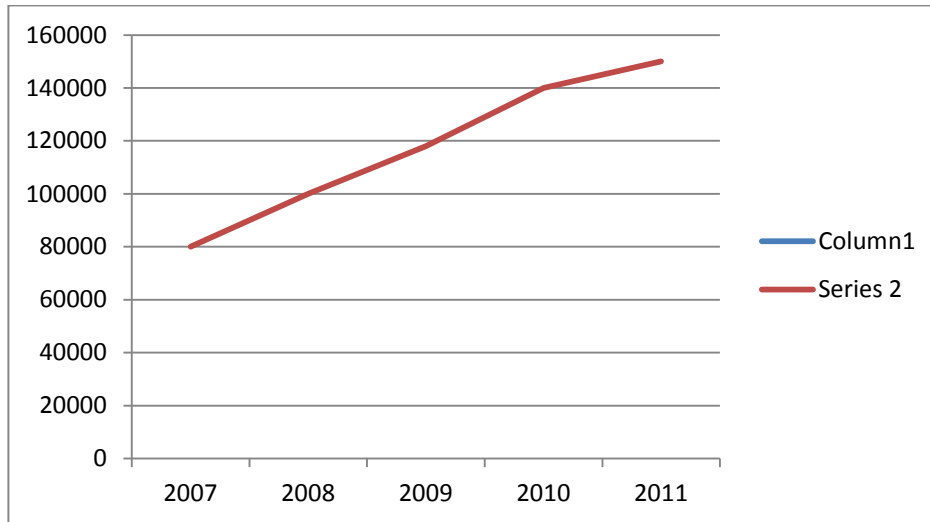
Program Jamsostek adalah hak setiap tenaga kerja maupun tenaga tenaga kerja diluar hubungan kerja. Jamsostek merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu yang

penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. PT Jamsostek ini memberikan pelayanan dalam perlindungan tenaga kerja yang menggunakan mekanisme asuransi. Keanggotaan tenaga kerja yang terdaftar disebut sebagai Peserta Jamsostek.

Program Jamsostek wajib diikuti oleh setiap perusahaan (BUMN, Joint Venture, PMA), Yayasan, Koperasi, Perusahaan Perorangan yang mempekerjakan tenaga kerja paling sedikit 10 orang atau telah membayar seluruh upah per bulan paling sedikit Rp. 1.000.000,- atau lebih. Maka sudah keharusan bagi perusahaan-perusahaan untuk mendaftarkan tenaga kerjanya kepada PT Jamsostek (Persero).

Sesuai dengan pasal 3 ayat 2, Pasal 4 ayat 1 dalam UU No 3 Tahun 1992, bahwa pengusaha dan tenaga kerja wajib ikut dalam program jamsostek. Apalagi terhitung tahun 2014 ini PT Jamsostek (Persero) sudah resmi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

PT Jamsostek (Persero) mempunyai banyak kantor cabang di Indonesia, salah satunya di Kota Bukittinggi. PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi ini mulai beroperasi sejak tahun 1983. Dari tahun ke tahun tingkat kepesertaan terus meningkat. Perusahaan-perusahaan yang sudah sesuai kriteria mulai mendaftarkan perusahaan dan tenaga kerjanya untuk menjadi peserta PT Jamsostek (Persero). Hingga pada sekarang sudah terdaftar sebanyak 767 perusahaan aktif yang tersebar pada 8 Kabupaten yaitu, Bukittinggi, Payakumbuh, Padang Panjang, 50 Kota, Agam, Tanah datar, Pasaman Barat dan Pasaman Timur.



Grafik perusahaan aktif yang terdaftar menjadi peserta PT Jamsostek (Persero) 5 tahun terakhir di Indonesia.

Berikut Data Ketenaga kerjaan yang terdaftar pada Badan Pusat Statistik (BPS) per Desember 2012 pada 8 kota yang menjadi bagian cakupan PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.

Data BPS Desember 2012

No	Daerah	Angka Kerja	Peserta Jamsostek
1	Bukittinggi	46.188	5.568
2	Padang Panjang	19.304	497
3	Payakumbuh	49.942	1.763
4	Kab Agam	192.362	3.694
5	Kab 50 Kota	154.379	839
6	Kab Tanah Datar	149.038	723
7	Kab Pasaman Barat	150.376	9.279
8	Kab Pasaman	104.920	2.041

Pada tabel di atas, angka kerja adalah orang-orang yang telah terdaftar menjadi tenaga kerja baik yang menjadi pegawai swasta, pegawai negeri dan usaha perorangan yang telah mempunyai pekerjaan. Sebagian dari angka kerja pada 8 kota diatas telah terdaftar menjadi peserta PT Jamsostek (Persero).

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Jamsostek Persero adalah 4 program utama yaitu :

1. Jaminan kesehatan
2. Jaminan kecelakaan kerja
3. jaminan hari tua
4. Jaminan kematian

Januari 2014 PT Jamsostek (Persero) akan menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tenaga kerja. Salah satu program Jamsostek yaitu program kesehatan akan dilimpahkan kepada Asuransi Kesehatan (Askes) dan digantikan dengan program pensiunan. Hanya saja hal ini belum mempunyai mekanisme, tapi pemerintah sedang mengatur agar tidak melenceng dari jadwal yg ditetapkan.

Pesaing-pesaing PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi ini adalah perusahaan-perusahaan asuransi yang banyak berdiri sekarang ini. Jadi PT Jamsostek (Persero) CabangBukittinggi harus meningkatkan mutu pelayanan di atas standar pelayanan yang diberikan pesaing. Karena jika pesaing melakukan hal yang lebih baik dari PT Jamsostek (Persero) CabangBukittinggi, kemungkinan usaha yang dilakukan akan sia-sia. Pesaing tidak akan pernah tidur karena ia tetap berusaha untuk mencari celah dan kesempatan untuk menarik peserta kita.

Mutu pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi peserta, di samping akan mampu mempertahankan peserta yang lama untuk terus menjadi anggota, serta mampu juga untuk menarik perusahaan yang belum menjadi peserta pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi. Kepuasan Peserta ini akan menjadi promosi tersendiri untuk meningkatkan kemajuan PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.

Pada akhirnya mutu pelayanan yang optimal akan memberikan *image* yang baik pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi dimata perusahaan dan tenaga kerja terkait. Dengan adanya asumsi tersebut maka segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

Tetapi, dalam praktik kesehariannya masih ditemui karyawan PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi yang melayani peserta tidak sesuai etika pelayanan. Masih ada beberapa peserta yang merasa kecewa dengan pelayanan yang didapatkan. Misalnya saja ada beberapa dari peserta yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan ketika peserta mengambil klaim jaminan.

Disamping itu, dalam melayani peserta yang bertanya dan menceritakan keluhannya kepada karyawan masih mendapat tanggapan yang kadang masih bisa dikatakan kurang memuaskan. Karyawan masih kurang bisa mengontrol keadaan emosi ketika memberikan pelayanan. Hasilnya mutu pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata memuaskan peserta.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis tertarik mengambil judul tugas akhir yaitu, **“Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Rangka Pencapaian Kepuasan Peserta PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yaitu:

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi sudah memberikan pelayanan yang memuaskan?
2. Bagaimanakah upaya PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan peserta PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pembahasan peningkatan mutu pelayanan pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh PT Jamsostek (Persero) sudah memberikan pelayanan yang memuaskan peserta.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi untuk meningkatkan mutu pelayanan agar Peserta jamsostek merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut

D. Manfaat Penelitian

Kegiatan ini dapat bermanfaat bagi :

1. Penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai seleksi karyawan. Memenuhi dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Perusahaan

Dengan adanya kegiatan ini dapat memberi saran kepada perusahaan tentang langkah-langkah yang perlu diambil oleh perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan agar peserta merasa puas.

3. Pembaca

Menjadi acuan bagi para pembaca guna memperluas wawasan dan dapat menjadi referensi tambahan bagi para penulis yang akan meneliti mengenai mutu pelayanan yang terdapat pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Bukittinggi.