

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PESERTA JAMSOSTEK DITINJAU
DARI PERSPEKTIF KUALITAS LAYANAN PADA PT JAMSOSTEK
(PERSERO) KANTOR CABANG RIAU I PEKANBARU**

Delfiyani¹

Fakultas Ekonomi Universitas Riau

ABSTRAK

This study aims to examine and analyzing the level of customer satisfaction in the quality of services performed by the company in Jamsostek Pekanbaru. The benefits of this research are expected to provide input to management Jamsostek Pekanbaru to be aware of the aspects that are still less satisfying customers in terms of service to customers, especially for enterprise customers.

This study uses primary data and secondary data, which is the technique of data collection by questionnaire and documentation. The population was Jamsostek Pekanbaru company registered in the database of the company in late of 2010 totaling 2699 companies. By using formulation Slovin and accidental sampling technique, the amount of sample are 96 customers. The technique of data analysis is done using a descriptive analysis of the level of compliance and the Importance Performance Analysis (IPA) matrix.

The results of this study concluded that respondents satisfied with the quality of service that has been conducting so far. Tangible dimension is the most satisfying dimension, while the dimensions of responsiveness is the low level of satisfaction.

It is recommended to management for making a number of urgent repairs to be done are: improving the quality of service schedules as promised, improve the speed in handling customer complaints and improve the comfort of the waiting room for customers.

Key word: Service Quality, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Latar belakang

Jamsostek pada hakekatnya merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam menghadapi resiko-resiko social ekonomi tertentu (Kertonegoro, 2008:18).

Secara umum jumlah nasabah perusahaan terus mengalami peningkatan dalam jumlah kepesertaan di Jamsostek. Hal ini mengisyaratkan bahwa kesadaran perusahaan untuk memberikan jaminan kepada karyawan juga semakin baik. Namun, masih ada jumlah perusahaan yang memutuskan untuk berhenti menjadi nasabah Jamsostek. Ada berbagai alasan mengapa suatu perusahaan memutuskan berhenti untuk menjadi nasabah, di antaranya yang paling sering adalah alasan ketidakmampuan finansial, atau bahkan kebangkrutan yang

¹ Koresponden: delfiyani89@yahoo.com , Hp. 085363545413

memaksa perusahaan menghentikan kegiatan operasionalnya. Tapi menurut informasi yang penulis peroleh, sebagian dari perusahaan itu berhenti dengan alasan ketidakpuasan terhadap pelayanan Jamsostek itu sendiri, sehingga mereka memutuskan untuk mempergunakan jaminan asuransi kerja dari perusahaan-perusahaan swasta yang menjadi pesaing Jamsostek. Ini menunjukkan ada permasalahan dalam kinerja pelayanan Jamsostek terhadap nasabahnya.

Argumentasi itu tampaknya memang memiliki dasar yang kuat, karena dari data yang penulis peroleh dari perusahaan, ada keluhan dari nasabah khususnya mengenai ketepatan realisasi klaim dari nasabah yang kurang efektif. Dari data yang penulis peroleh, memang realisasi klaim nasabah tidak sepenuhnya bisa dilakukan dengan berbagai alasan.

Sebagai penyedia jasa, maka PT Jamsostek dituntut untuk mampu memberikan pelayanan jasa secara optimal kepada nasabahnya. Nasabah memiliki pilihan yang cukup bervariasi saat ini, sehingga persaingan bisnis jasa dewasa ini lebih kepada bagaimana sebuah produk jasa tersebut disampaikan, yang meliputi aspek berwujud maupun yang tidak berwujud. Kepuasan nasabah dalam bidang asuransi, sangat tergantung dari pemenuhan harapannya terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Misalnya, bagaimana ketepatan dan kecepatan perusahaan asuransi memproses administrasi pendaftaran nasabah, kecepatan dan keakuratan pembayaran klaim asuransi, dan lain sebagainya.

Lingkungan fisik dimana jasa tersebut diberikan juga akan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas dan aman, kebersihan dan kerapian karyawan jasa, kelengkapan peralatan dan perlengkapan kerja karyawan jasa, sehingga dapat memberikan kelancaran dalam melayani nasabah, dan lain sebagainya.

Dengan alasan kepuasan tersebut, maka besar kemungkinan penurunan jumlah nasabah Jamsostek juga disebabkan oleh kekecewaan-kekecewaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Jamsostek kepada mereka, misalnya saja, ketidakjelasan informasi tagihan dan jumlah klaim, prosedur administrasi yang berbelit, kelambatan petugas Jamsostek dalam melayani, dan banyak lagi alasan lain yang berkenaan dengan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Jamsostek.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah penelitian menjadi: “Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah peserta Jamsostek ditinjau dari perspektif kualitas layanan pada PT Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau I Pekanbaru?”

Telaah Pustaka

Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan (Gronroos, dalam Tjiptono, 2007:11). Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tak wujud (*intangibile*)

dan tidak berakibat berpindahnya kepemilikan dari pihak yang menjual jasa kepada pihak yang mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 2000:463).

Kualitas jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa oleh perusahaan. Sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi *word of mouth*, dan iklan penyedia jasa (Lovelock, 2007:96).

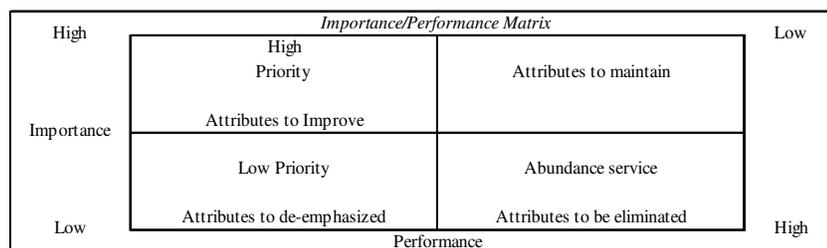
Menurut Zeithaml dan Berry seperti dikutip oleh Umar (2003:309) ada lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

- a) *Reliability* (kehandalan)
- b) *Responsiveness* (daya tanggap)
- c) *Assurance* (jaminan)
- d) *Emphaty* (empati)
- e) *Tangible* (bukti fisik)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (*perceived performance*) yang ia rasakan/peroleh dibandingkan dengan harapannya (*expectation*) (Kotler & Keller, 2007:177).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan teknik IPA. IPA merupakan konsep yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL. Inti daripada konsep ini, adalah tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan (Rangkuti, 2006:109).

Metode IPA dimaksudkan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kinerja layanan yang dirasakan (*performance*). Dengan mempergunakan dimensi SERVQUAL, rata-rata (*mean*) hasil penilaian konsumen digambarkan dalam diagram kartesius atau yang sering juga disebut sebagai *Importance Performance Matrix* (IPM). Model ini digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Rangkuti (2006:111)

Gambar 1 : Diagram Importance/Performance Matrix

Matrix ini terdiri dari 4 kuadran, yaitu:

Kuadran I: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan, atau dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan masih sangat rendah, sehingga variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan (*improved*) secara terus menerus.

- Kuadran II:** Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan kenyataannya faktor-faktor tersebut sudah dianggap sesuai dengan harapannya, atau dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan pelanggan sudah lebih baik. Oleh karenanya, variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran ini harus dipelihara dan dipertahankan.
- Kuadran III:** Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV:** Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan justru terlalu berlebihan. Oleh karenanya, variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi atau dihilangkan agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah peserta Jamsostek ditinjau dari perspektif kualitas layanan pada PT Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau I Pekanbaru.

2. Metode Penelitian

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung penulis peroleh dari responden, yang dikumpulkan dengan mempergunakan kuesioner sedangkan data sekunder yaitu data atau informasi yang penulis peroleh dari bahan-bahan dan laporan yang sudah disediakan oleh PT Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau I, berupa struktur organisasi, profil perusahaan, jumlah tenaga kerja, dan kinerja penjualan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup perusahaan yang menjadi peserta Jamsostek yang terdaftar pada PT Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau I Pekanbaru, yang menurut data terakhir di akhir tahun 2010 adalah sebanyak 2699 perusahaan yang aktif sebagai nasabah Jamsostek. Untuk menentukan banyaknya sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan perumusan Slovin Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(\sigma^2) + 1} = \frac{2699}{2699(0,1)^2 + 1} = 96,43$$

Sehingga penulis menggenapkan jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 96 perusahaan yang akan menjadi responden yang akan dimintakan kesediaannya untuk menjawab pertanyaan kuesioner yang akan penulis bagikan pada saat turun lapangan. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*, yaitu memilih nasabah yang kebetulan berada di lokasi pada saat pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Jamsostek Kantor Cabang Riau I Pekanbaru, akan dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis kuadran yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (harapan) dengan kinerja dengan masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut tersebut. IPA terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sejumlah perusahaan yang merupakan nasabah produk Jamsostek di Kantor Cabang Riau I Pekanbaru. Perusahaan-perusahaan tersebut terdiri dari berbagai latar belakang karakteristik sebagai berikut:

1. Berdasarkan bidang usaha, perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan merupakan kelompok bidang usaha terbesar pengguna produk dari jamsostek yaitu sebesar 31,3%.
2. Berdasarkan jumlah karyawan yang dipekerjakan, perusahaan responden memiliki jumlah karyawan antara 10 hingga 25 orang yaitu sebesar 24%.
3. Berdasarkan jenis paket pertanggungan yang diikuti, diketahui bahwa mayoritas perusahaan responden memang mengambil seluruh paket pertanggungan yang ditawarkan oleh Jamsostek yaitu sebanyak 55,2%.
4. Berdasarkan keikutsertaan pada program asuransi lain, sebanyak 61,5% perusahaan responden menyatakan bahwa mereka tidak ikut serta pada program asuransi selain Jamsostek. Sedangkan 38,5% lainnya menyatakan memiliki satu atau dua program asuransi selain Jamsostek.
5. Berdasarkan jenis pertanggungan pada asuransi lain, sebanyak 61,5% perusahaan responden memilih jenis pertanggungan kesehatan dari program asuransi selain Jamsostek, dan 30,2% memilih program pensiun.

Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode *Index Performance Analysis*

Secara umum tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Jamsostek Pekanbaru dapat dikelompokkan pada tabel berikut:

Tabel 1 : Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan Pada Jamsostek

No	Dimensi	Dimensi/Indikator	H	K	Indeks (%)	Tk. Kepuasan
1	<i>Responsiveness</i>	1. Prosedur & pelayanan	4.8	3.6	75.0	Puas
		2. Kecepatan transaksi	4.7	3.6	76.6	Puas
		3. Administrasi & pencatatan data	4.7	3.6	76.6	Puas
		4. Kesesuaian jadwal pelayanan	4.6	3.3	71.7	Puas
Rata-rata indeks kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i>			4.7	3.5	75.0	Puas
2	<i>Reliability</i>	5. Kecepatan pelayanan karyawan	4.5	3.4	75.6	Puas
		6. Kejelasan informasi	4.4	3.6	81.8	Sangat Puas
		7. Akurasi penanganan klaim	4.6	3.6	78.3	Puas
		8. Kecepatan penanganan keluhan	4.6	3.4	73.9	Puas
Rata-rata indeks kepuasan pada dimensi <i>reliability</i>			4.5	3.5	77.3	Puas
3	<i>Assurance</i>	9. Reputasi & nama baik Jamsostek	4.4	3.9	88.6	Sangat Puas
		10. Keamanan informasi nasabah	4.5	3.8	84.4	Sangat Puas
		11. Akurasi pembayaran premi	4.6	3.7	80.4	Sangat Puas
		12. Keamanan diri & barang nasabah	4.6	4.0	87.0	Sangat Puas
Rata-rata indeks kepuasan pada dimensi <i>assurance</i>			4.5	3.9	85.1	Puas
4	<i>Emphaty</i>	13. Menenal nama nasabah	4.1	3.2	78.0	Puas
		14. Akses ke perusahaan	4.6	3.6	78.3	Puas
		15. Pelayanan yang menyenangkan	4.7	3.6	76.6	Puas
		16. Sabar mendengarkan nasabah	4.4	3.6	81.8	Sangat Puas
Rata-rata indeks kepuasan pada dimensi <i>emphaty</i>			4.5	3.5	78.7	Puas
5	<i>Tangible</i>	17. Media informasi cetak	4.5	3.6	80.0	Sangat Puas
		18. Penampilan karyawan	4.4	4.1	93.2	Sangat Puas
		19. Kenyamanan ruang tunggu	4.6	3.5	76.1	Puas
		20. Ketersediaan tempat parkir	4.6	4.3	93.5	Sangat Puas
Rata-rata indeks kepuasan pada dimensi <i>tangible</i>			4.5	3.9	85.6	Sangat Puas

Sumber: Data olahan (berdasarkan lampiran 1)

Berdasarkan table 1 tersebut, diketahui bahwa pada seluruh dimensi kualitas pelayanan telah dirasakan memuaskan oleh responden, dan dimensi *tangible* merupakan yang paling tinggi tingkat kepuasannya.

Dengan membandingkan nilai indeks kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 1 maka dapat diurutkan peringkat kepuasan nasabah sebagai berikut:

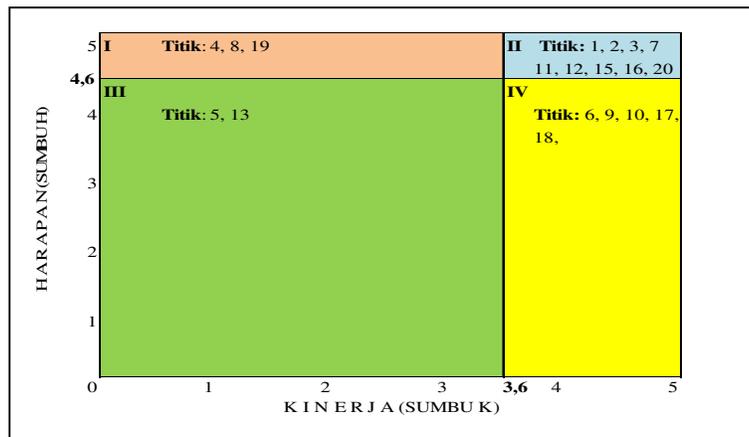
1. Dimensi *tangible* : indeks 85,6 atau sangat puas
2. Dimensi *assurance* : indeks 85,1 atau sangat puas
3. Dimensi *emphaty* : indeks 78,7 atau puas
4. Dimensi *reliability* : indeks 77,3 atau puas
5. Dimensi *responsiveness* : indeks 75,0 atau puas

Dengan demikian dimensi kualitas pelayanan yang paling mampu memberikan kepuasan pada nasabah Jamsostek Pekanbaru adalah dimensi *tangible* dan kemudian *assurance*. Pada dimensi *tangible* aspek yang paling dapat memuaskan nasabah adalah ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman bagi kendaraan yang dibawa oleh nasabah. Sedangkan yang paling rendah diapresiasi oleh nasabah adalah aspek ruang tunggu, dimana nasabah cukup banyak mengeluhkan kurangnya kursi tunggu yang memadai, khususnya ketika banyak nasabah perorangan yang sama-sama sedang berurusan dengan petugas pelayanan. Memang sejauh ini Jamsostek belum melakukan pemisahan ruang tunggu antara nasabah perusahaan dengan nasabah perseorangan, sehingga ketika terjadi *peak hours* (jam-jam sibuk) maka banyak nasabah yang terpaksa berdiri atau duduk-duduk di pelataran parkir kendaraan untuk menunggu giliran diproses.

Sedangkan dimensi yang paling rendah diapresiasi oleh nasabah adalah dimensi *responsiveness*, dimana aspek yang paling mengecewakan adalah sering terlambatnya jadwal pelayanan akibat kurangnya tenaga pelayanan ketika terjadi momentum dimana banyak terjadi antrian nasabah.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut diagram kartesius yang akan menggambarkan penyebaran (alokasi) titik-titik kualitas pelayanan sesuai dengan derajat urgensi perbaikan kualitas yang perlu dilakukan oleh manajemen Jamsostek Pekanbaru sebagai berikut:



Sumber : Data olahan

Gambar 3 : Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Jamsostek Pekanbaru

Kuadran pada Gambar 3 tersebut menunjukkan langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan oleh Jamsostek Pekanbaru dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan untuk memperoleh tingkat kepuasan nasabah yang lebih baik. Penafsiran strategi berdasarkan kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1) Langkah-langkah krusial yang mendesak untuk segera dilakukan perbaikan kualitas oleh manajemen direpresentasikan oleh titik-titik didalam kuadran I. Kuadran ini menggambarkan langkah-langkah yang bersifat *high priority* atau harus segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Strategi perbaikan yang mendesak untuk dilakukan oleh manajemen Jamsostek Pekanbaru adalah:

- a. **Titik no. 4**, yaitu ketepatan atau kesesuaian jadwal pelayanan. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *responsiveness*. Meskipun secara umum mayoritas responden sudah merasa puas dengan aspek ini, namun dari hasil tanggapan responden menunjukkan terdapat 34 responden yang menjawab “Kurang Memuaskan” atau lebih dari 35% dari total 96 responden. Indikator ini juga menjadi yang terendah skor kepuasannya pada dimensi *responsiveness*. Keluhan terutama pada lamanya antrian nasabah yang harus dilayani pada saat-saat tertentu, misalnya ketika banyak pemegang polis hendak mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT), dimana saat-saat ini para nasabah, baik yang dari perusahaan maupun perorangan akan

datang langsung ke kantor pelayanan sebagaimana yang dipersyaratkan untuk melakukan proses verifikasi dan penandatanganan.

- b. **Titik no. 8**, yaitu kecepatan penanganan keluhan. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *reliability*. Meskipun secara keseluruhan dimensi *reliability* direspon dengan memuaskan oleh responden, namun indikator kecepatan penanganan keluhan merupakan yang paling rendah tingkat kepuasannya. Hal ini terjadi karena terdapat 26 responden yang menjawab “Kurang Memuaskan” pada bagian ini atau lebih dari 27% dari total 96 responden. Keluhan yang paling banyak disampaikan oleh nasabah adalah pada lamanya penanganan masalah kesalahan pencatatan identitas karyawan yang didaftarkan oleh nasabah perusahaan, dimana akibat-akibat kesalahan ini seringkali menyebabkan kemacetan pada proses klaim atau pencairan dana JHT. Kesalahan juga sering disebabkan oleh data-data karyawan yang belum *terupdate* baik yang masuk ataupun yang keluar, sehingga terjadi selisih perhitungan pembayaran premi yang seharusnya dilakukan.
 - c. **Titik no. 19**, yaitu kenyamanan ruang tunggu. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *tangible*. Meskipun dimensi *tangible* dipersepsikan dengan sangat memuaskan oleh responden, namun indikator kenyamanan ruang tunggu menjadi yang paling rendah nilai kesesuaiannya (tingkat kepuasannya). Hal yang paling sering dikeluhkan adalah masalah keterbatasan kursi tunggu di ruangan, sehingga pada jam-jam sibuk banyak nasabah yang harus berdiri atau duduk-duduk di pelataran parkir untuk menunggu giliran dilayani.
- 2) Selain hal-hal yang mendesak untuk segera dilakukan, ada beberapa poin kualitas pelayanan di Jamsostek yang masih memerlukan perbaikan meskipun sifatnya tidak mendesak (*low priority*). Aspek-aspek *low priority* ini direpresentasikan pada titik-titik di dalam kuadran III pada diagram kartesius.
- a. **Titik no. 5**, yaitu kecepatan karyawan dalam menyambut dan melayani nasabah yang datang ke kantor pelayanan. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *reliability*, yang secara umum dipersepsikan dengan memuaskan oleh responden. Namun indikator kecepatan pelayanan karyawan nomor dua paling rendah oleh responden. Hal ini disebabkan oleh karena ada 18 responden atau sekitar 19% dari total 96 responden yang menjawab “Kurang Memuaskan” pada aspek ini. Keramaian nasabah yang langsung datang ke kantor pelayanan memang sulit untuk diprediksikan secara tepat kapan waktunya, sehingga seringkali pada hari-hari tertentu yang sangat ramai, petugas pelayanan kewalahan untuk bisa melayani jumlah nasabah yang datang. Hal inilah yang kemudian menjadi pengalaman banyak nasabah perusahaan yang cukup merasakan kekecewaan karena harus mengantri cukup lama untuk bisa dilayani.
 - b. **Titik no. 13** yaitu kemampuan karyawan Jamsostek untuk mengenal nama-nama nasabah perusahaan yang datang ke kantor pelayanan Jamsostek. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *emphaty* yang menunjukkan seberapa besar tingkat perhatian karyawan terhadap pelanggannya. Aspek ini merupakan nomor dua paling rendah tingkat kepuasannya, yang

dikarenakan terdapat 11 orang responden atau sekitar 11% responden yang menjawab ‘Kurang Memuaskan’ dan 6 orang atau sekitar 6% responden yang menjawab “Tidak Memuaskan” pada aspek ini. Hal ini dikarenakan belum dipisahkannya petugas pelayanan yang khusus melayani nasabah perorangan dan nasabah perusahaan, sehingga sangat banyak identitas yang harus diingat oleh petugas pelayanan. Akibatnya sulit bagi petugas pelayanan untuk bisa mengenal dan melayani secara personal kepada setiap nasabah perusahaan yang datang ke kantor pelayanan. Namun demikian secara mayoritas para karyawan pelayanan telah cukup baik mengenali identitas nasabah perusahaan yang sering berinteraksi dengan para karyawan tersebut, baik dengan melalui kontak fisik secara langsung maupun melalui media telekomunikasi.

- 3) Sementara itu, aspek-aspek yang telah dipandang memiliki kualitas yang baik dan memuaskan oleh responden tergambar pada kuadran III dalam diagram kartesius. Kuadran III ini merepresentasikan prestasi pelayanan Jamsostek yang harus dipertahankan karena menjadi acuan utama nasabah perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasannya. Aspek-aspek yang telah dinilai baik dan harus dipertahankan kualitasnya adalah:
- a. **Titik 1**, yaitu prosedur dan pelayanan yang mudah bagi nasabah, dimana untuk nama-nama karyawan yang terdaftar pada perusahaan milik responden dapat diproses secara borongan sehingga bisa memangkas waktu birokrasi dan verifikasi data-data nasabah secara lebih mudah.
 - b. **Titik 2**, yaitu kecepatan dalam melakukan transaksi, dimana untuk nasabah perusahaan cukup dengan hanya menyerahkan daftar nama karyawan berikut jumlah premi yang dibayar dan disertai dengan bukti fotokopi slip setoran bank ke rekening milik Jamsostek.
 - c. **Titik 3**, yaitu proses administrasi dan pencatatan data yang mudah, dimana perusahaan hanya menyerahkan rekapitulasi daftar identitas karyawan berikut besaran gajinya, sehingga para petugas Jamsostek lah yang menghitung besaran premi dan memproses satu persatu data-data rekapitulasi dari nasabah tersebut.
 - d. **Titik 7**, yaitu akurasi penanganan klaim nasabah. Jamsostek telah memiliki sejumlah standar perhitungan besaran jumlah pertanggungungan untuk setiap kejadian (klaim rawat inap, perobatan, kecelakaan, cacat hingga klaim kematian). Dengan adanya standar tersebut maka mudah bagi nasabah untuk mengetahui besaran klaim yang akan diperolehnya.
 - e. **Titik 11**, yaitu akurasi pembayaran nilai premi oleh nasabah. Di dalam buku pedoman Jamsostek telah dijelaskan secara rinci besaran premi untuk setiap paket pertanggungungan yang dipilih oleh nasabah, sehingga proses perhitungan pembayaran premi setiap bulan menjadi mudah.
 - f. **Titik 12**, yaitu keamanan diri dan barang-barang milik nasabah selama berada di kantor Jamsostek. Gedung dan area milik Jamsostek berada di lingkungan yang cukup aman, baik dari sisi kriminalisme maupun gangguan lalu lintas sehingga dapat memberikan rasa aman bagi nasabah yang datang.

- g. **Titik 15**, yaitu pelayanan yang cukup menyenangkan dari para petugas pelayanan. Para petugas pelayanan dalam kondisi tekanan kerja seperti apapun dianjurkan untuk tetap bisa melayani nasabah dengan senyuman dan tidak menunjukkan perilaku yang tidak menyenangkan terhadap nasabah. Oleh karena itu Jamsostek kebanyakan lebih menempatkan karyawan wanita untuk bagian pelayanan dengan pertimbangan bahwa sikap dan perilaku wanita yang bisa lebih luwes dan sabar dalam melayani nasabah.
 - h. **Titik 16** yaitu kesabaran para petugas pelayanan dalam menerima saran dan keluhan para nasabah. Instruksi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah juga mencakup kepada melatih kesabaran pada karyawan dalam menghadapi berbagai tipikal nasabah yang datang. Karyawan diajarkan untuk lebih banyak mendengarkan, sehingga lebih dapat memahami apa yang menjadi permasalahan nasabah.
 - i. **Titik 20**, yaitu ketersediaan tempat parkir. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kantor Jamsostek Pekanbaru memiliki lahan kosong yang luas sehingga nasabah yang membawa kendaraan baik roda dua maupun roda empat tidak mengalami permasalahan untuk memarkirkan kendaraannya.
- 4) Ada beberapa poin pelayanan yang menunjukkan kinerja memuaskan namun sesungguhnya menurut derajat kepentingannya bukan merupakan hal utama untuk dipenuhi oleh Jamsostek. Aspek-aspek yang dimaksudkan ini direpresentasikan pada kuadran IV di dalam diagram kartesius, yang terdiri dari:
- a. **Titik no. 6**, yaitu kejelasan informasi yang merupakan bagian dari dimensi *reliability*. Selain informasi lisan yang bisa disampaikan oleh para petugas pelayanan, Jamsostek juga menyediakan sejumlah bahan tertulis dalam bentuk brosur, buletin maupun buku pedoman. Nasabah tidak terlalu memandang penting pada ketersediaan media-media tertulis seperti ini karena banyak nasabah yang sebenarnya malas untuk membaca secara detail informasi yang tersedia, khususnya di dalam buku pedoman yang jumlah halamannya cukup tebal. Banyak nasabah yang lebih suka mendengar langsung secara lisan dari para petugas pelayanan.
 - b. **Titik no. 9**, yaitu reputasi dan nama baik Jamsostek. Hal ini merupakan dampak dari status Jamsostek sebagai persero milik pemerintah yang masih melekat citra birokratif dan pelayanannya yang kurang jika dibandingkan dengan lembaga-lembaga asuransi milik swasta. Persepsi ini menyebabkan banyak nasabah tidak terlalu banyak berharap pada reputasi Jamsostek. Namun pada kenyataannya, justru para responden menanggapi dengan sangat puas pada indikator ini. Hal ini sekaligus dapat membuktikan bahwa selama ini telah terjadi mispersepsi pada sebagian besar nasabah mengenai kualitas pelayanan Jamsostek yang sesungguhnya tidak kalah secara signifikan dengan kualitas asuransi swasta yang menjadi kompetitornya.
 - c. **Titik no. 10**, yaitu keamanan informasi atau data-data pribadi milik nasabah. Data-data yang tergolong cukup rahasia bagi nasabah perusahaan adalah mengenai besaran gaji karyawan yang didaftarkan sebagai anggota

Jamsostek. Hal ini terkait dengan informasi persaingan gaji di pasar tenaga kerja. Banyak perusahaan yang merahasiakan besaran sesungguhnya dari gaji yang dibayarkan kepada karyawan. Dan sepertinya Jamsostek dengan memuaskannya mampu menjaga informasi ini tidak terbuka untuk publik maupun perusahaan saingan dari nasabah tersebut.

- d. **Titik no. 17**, yaitu ketersediaan media informasi cetak. Sebagaimana penjelasan pada poin nomor 6 sesungguhnya ketersediaan buku-buku pedoman Jamsostek yang cukup tebal itu dipandang cukup mubazir karena banyak nasabah perusahaan yang enggan mempelajari bahan-bahan tertulis tersebut dan memilih untuk menerima informasi langsung secara lisan dari petugas pelayanan.
- e. **Titik no. 18**, yaitu penampilan karyawan pelayanan. Meskipun kerapian dan kebersihan para karyawan Jamsostek penting bagi nasabah, namun yang dipersepsikan selama ini oleh nasabah banyak karyawan, khususnya wanita, berdandan agak berlebihan, misalnya dengan tampilan blazer yang terkesan sangat formal dan riasan wajah yang berkesan “berat”.

Keterbatasan Penelitian dan Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden yang terdiri dari para nasabah perusahaan telah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jamsostek Pekanbaru. Dengan demikian maka, hipotesis dalam penelitian ini, yang menduga bahwa kualitas pelayanan Jamsostek kurang memuaskan, menjadi tidak terbukti kebenarannya.

Ada beberapa argumentasi yang dapat penulis ajukan sebagai alasan mengapa hipotesis penelitian menjadi tidak terbukti. Sebagaimana telah diuraikan pada bagian latar belakang penelitian ini bahwa yang menjadi dasar pemikiran penulis dalam mengasumsikan kurang memuaskannya kualitas pelayanan Jamsostek adalah didasarkan pada data jumlah klaim nasabah yang tertunda pembayarannya. Padahal dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jamsostek dinilai telah akurat dalam penanganan klaim pertanggungjawaban. Sehingga ada kemungkinan penulis telah melakukan proses generalisir asumsi tingkat kepuasan nasabah Jamsostek. Bisa jadi tertundanya proses pembayaran klaim bukan diakibatkan oleh lemahnya kualitas karyawan pelayanan dalam memprosesnya, namun justru dikarenakan adanya ketidaklengkapan data-data nasabah yang menjadi syarat bagi kelancaran pembayaran klaim, sehingga terjadi penundaan pembayaran. Dengan demikian hal ini menjadi keterbatasan penelitian yang muncul dari penelitian ini, dimana seharusnya pengajuan data klaim tertunda tidak dapat dijadikan petunjuk utama dan satu-satunya untuk menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yang menyebabkan terjadi kekurangpuasan pada nasabah.

Argumentasi kedua adalah adanya kemungkinan responden tidak menjawab dengan sungguh-sungguh sehingga tanggapan yang diberikan di dalam kuesioner tidak mencerminkan kondisi yang sebenarnya dirasakan. Akibatnya adalah munculnya paradoks (ketidakselarasan) antara fenomena permasalahan yang terjadi pada pelayanan Jamsostek dan hipotesis yang dirumuskan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Dengan demikian argumentasi ini menjadi

keterbatasan penelitian yang menjadi kendala yang dapat mengurangi akurasi hasil penelitian ini.

Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Jamsostek kantor cabang Riau I Pekanbaru telah memuaskan. Secara berurutan, dimensi yang paling memuaskan adalah *tangible* (85,7%), *assurance* (85,1%), *emphaty* (78,7%), *reliability* (77,4%), dan *responsiveness* (75%). Dengan demikian maka dimensi *tangible* merupakan faktor yang paling tinggi tingkat kepuasannya, sedangkan yang paling rentan menimbulkan ketidakpuasan adalah dimensi *responsiveness*.
2. Aspek-aspek yang perlu untuk segera dilakukan perbaikan kualitas adalah: peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan jadwal dijanjikan, kecepatan dalam menangani keluhan dari para nasabah, dan kenyamanan ruang tunggu.
3. Aspek-aspek *low priority* yang masih perlu untuk ditingkatkan adalah: kecepatan karyawan dalam menyambut dan melayani nasabah yang datang dan kemampuan karyawan dalam mengenali nama nasabah.
4. Aspek-aspek yang harus dipertahankan prestasinya adalah: kemudahan prosedur dan pelayanan, kecepatan melakukan transaksi, kemudahan proses administrasi dan pencatatan data, penanganan klaim, akurasi pembayaran premi, keamanan diri dan barang nasabah selama berada di kantor Jamsostek, pelayanan yang menyenangkan, kesabaran dalam mendengarkan saran dan keluhan, serta ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman.
5. Sedangkan aspek-aspek yang sesungguhnya telah mampu memuaskan nasabah namun sebaiknya tidak perlu untuk ditingkatkan lebih jauh karena telah dipandang sebagai pelayanan yang berlebihan oleh nasabah adalah: kejelasan informasi melalui media-media tertulis, reputasi dan nama baik Jamsostek, keamanan informasi (data) pribadi nasabah, ketersediaan media informasi cetak, dan penampilan karyawan pelayanan yang berlebihan. Kondisi ini sudah bagus, dan sebaiknya tidak dihilangkan meskipun dipandang berlebihan, namun dalam waktu dekat sebaiknya cukup dipertahankan saja tanpa perlu dilakukan perbaikan yang bersifat prioritas dan membutuhkan tambahan anggaran.

Saran

Meskipun secara umum kualitas pelayanan di Jamsostek Pekanbaru telah dipersepsikan dengan memuaskan oleh rata-rata nasabah, namun pada kenyataannya masih ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi sebagian nasabah. Oleh karena itu maka penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- 1) Pada seluruh indikator pada dimensi reliabilitas perlu untuk segera dibenahi, yaitu menepati janji pelayanan kepada nasabah, memberi perhatian pada masalah nasabah serta bersedia untuk membantu para nasabah.

- 2) Pada dimensi daya tanggap juga perlu dilakukan pembenahan pada seluruh indikatornya, mencakup pada ketersediaan karyawan untuk melayani nasabah secara tulus dan bukan hanya sekedar untuk melakukan tugas rutinnnya saja. Dengan begitu nasabah akan dapat merasakan suatu atmosfer yang menyenangkan dari sikap karyawan yang tulus dalam melayani. Karyawan pelayanan harus sudah siap berdiri menyambut nasabah dengan ramah sebelum nasabah duduk. Dengan begitu maka nasabah akan memiliki persepsi bahwa karyawan benar-benar siap dalam memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) Pada dimensi kesopanan yang masih perlu diperhatikan adalah mendorong setiap karyawan untuk memberikan perhatian individual kepada nasabah untuk menciptakan kesan akrab selama proses transaksi atau pemberian informasi berlangsung.
- 4) Pada dimensi komunikasi, karyawan dan juga pimpinan harus dibiasakan untuk mau menerima keluhan dan saran dari nasabah. Aktualisasinya adalah dengan tetap memberikan perhatian serius untuk setiap keluhan serta dengan cepat menangani keluhan tersebut. Disarankan juga menyediakan kotak saran di *front desk* atau membuka *hotline* khusus nasabah.
- 5) Pada dimensi keamanan yang paling perlu diperhatikan adalah memastikan agar data-data pribadi nasabah selalu terjaga dan tidak dibuka kecuali untuk kepentingan bank sendiri. Harus ditindak tegas apabila terdapat karyawan yang memberikan atau bahkan menjual informasi mengenai nasabah kepada pihak-pihak tertentu yang biasanya suka menawar-nawarkan produk barang dan jasa dengan memanfaatkan nomor telepon dan alamat yang diperoleh dari *database* bank.
- 6) Pada dimensi bukti fisik yang disarankan adalah menjamin kenyamanan, kebersihan, dan kerapihan ruang tunggu serta area pelayanan bagi nasabah. Manajemen juga hendaknya melakukan peremajaan peralatan pelayanan misalnya meng*upgrade* kualitas komputer, sistem koneksi internet dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Asmuliardi, Muluk, 2008. *Analisis Kualitas Jasa Perbankan (Studi Kasus: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Padang*
- Azis, Slamet Wiyono, 2008. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Manisrenggo Klaten*
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kertonegoro, Sentanoe, dkk, 2008. *Prinsip dan Praktek Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. PT Jamsostek
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management: Analysis, Implementation and Controlling*. Prentice Hall, US
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit INDEKS, Jakarta
- Lovelock, Christoper H., & Lauren K. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Indeks, Jakarta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 14 Tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Jamsostek
Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1995 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja
Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2007 Tentang Jaminan Kecelakaan Kerja
Rahardjo, T.R. dan Y.I. Gunawan, 2006. *Analisis Faktor-Faktor Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Nasabah Pada PT Asuransi Jasindo*
Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
Tarigan, Indra Jaya, 2009. *Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya Dengan Loyalitas Terhadap RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi*
Titik, Hidayati, 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Etnik Khas Timur Tengah Restoran Ali Baba Bogor*
Tjiptono, Fandy, 2007. *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta
Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi, Jogjakarta
Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI, Jogjakarta
Umar, Husein, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
Undang-Undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 1992 Tentang Jamsostek