

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan zaman dari tahun ke tahun karena manusia hidup di zaman saat ini telah memasuki era globalisasi sehingga bisa mengakibatkan arus kompetisi bisnis dari segala bidang terutama dibidang jasa. Jasa merupakan bisnis yang melayani masyarakat dalam membantu aktivitas keseharian, terutama jasa pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kesehatan merupakan hak asasi setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan secara adil dan bermutu, maka dari itu pemerintah membuat pelayanan jasa kesehatan (BPJS). Jika pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan dan kemudian pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan, maka perusahaan pemberi layanan tersebut sudah menjalankan tugas dan kewajibannya. Dalam berbisnis jasa yang paling diutamakan agar mempertahankan eksistensinya perlu upaya dalam meningkatkan mutu dari segi pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi suatu keharusan yang merupakan sikap profesional dari suatu organisasi dalam mempertahankan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan supaya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dalam membantu melayani pelanggan.

Kepuasan pelanggan mempunyai peranan penting dan menjadi tolak ukur dalam sebuah perusahaan dengan cara mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan atau mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan. Karena pelanggan menjadi suatu faktor penting dalam menjalankan suatu usaha dikarenakan pelanggan yang menggunakan / merasakan kegunaan dari suatu produk atau jasa yang pelanggan telah menggunakan produk atau jasa tersebut. Apabila pelanggan merasakan puas dengan kualitas produk atau jasa tersebut maka hubungan pelanggan dengan perusahaan akan mulai tumbuh seiring berjalan waktu. Selain dengan mempertahankan hubungan dengan pelanggan, mempertahankan atau menambah hubungan kerjasama dengan pihak rumah sakit, merupakan salah satu usaha mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan dan menambah atau mempertahankan kepercayaan terhadap pelanggan dengan adanya jasa pelayanan kesehatan.

Loyalitas pelanggan bisa terjadi karena adanya pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan memberikan efek rasa puas ketika sudah mendapatkan apa yang pelanggan butuhkan/inginkan, kemudian pelanggan akan menimbulkan efek rasa percaya dengan pelayanan yang diterima dan pada akhirnya pelanggan tersebut pun akan tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Ditargetkan Naik jadi 244,9 Juta Jiwa. Direktur Utama BPJS Kesehatan Ali Ghufron Mukti menargetkan pada tahun 2022 ini cakupan kepesertaan naik menjadi 244,9 juta jiwa dengan indeks kepuasan di atas 80 persen. "Artinya, dari sepuluh peserta delapan di antaranya mereka puas," Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara virtual. Dengan banyaknya pengguna dan tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa BPJS Kesehatan dengan tingkat kepuasan 80% yang artinya sepuluh dari delapan diantaranya mereka puas. Sehingga, dengan tingkat kepuasan 80% maka pelanggan yang memakai jasa BPJS Kesehatan merasakan loyal apabila di lihat tingkat kepuasannya yang akan terus naik dari tahun ke tahun. [1]

Berdasarkan latar belakang diatas maka disusun penelitian yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JAMINAN SOSIAL BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN".

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Soaial (BPJS)?
3. Apakah kepuasan pengguna mempengaruhi loyalitas pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)?
4. Apakah kualitas pelayanan langsung atau tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna mempengaruhi loyalitas pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan langsung atau tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada jasa pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dianalisis menggunakan kuesioner kepada pengguna layanan kesehatan BPJS.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan tugas akhir ini, dimana setiap bab akan saling berhubungan. Agar hasil laporan penelitian ini lebih terarah akan menjelaskan mengenai uraian-uraian dari setiap bab nya, sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah yang akan dianalisis, tujuan penelitian, batasan dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan teori teori dari para ahli yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan sebuah cara dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dengan diagram alir dari tahapan tahapan dalam mencapai tujuan & penyelesaian masalah.

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISA**

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data, analisis & pembahasan dari metode yang sudah dilakukan kemudian diperoleh berupa analisa yang diteliti dan pembahasan yang diteliti.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan sebuah kesimpulan yang telah didapat dari penelitian yang dilakukan dan disertai dengan saran.