

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia bisnis, ada istilah pelanggan adalah raja. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan atau konsumen adalah salah satu kunci keberhasilan. Pada prakteknya adalah bagaimana membuat konsumen puas. Ungkapan ini muncul karena konsumen memang memiliki beberapa hak yang harus dipenuhi oleh penjual atau penyedia jasa.

Salah satu hak yang harus dipenuhi adalah mendapatkan pelayanan terbaik dalam bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima selalu diharapkan pelanggan sehingga mereka merasa puas. Selain itu, manfaat memberikan pelayanan prima diantaranya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan atau instansi pemerintah yang menjadikannya standar operasional sehari-hari.

Namun demikian, tidak semua perusahaan atau instansi pemerintah dapat dengan mudah memiliki standar tersebut. Banyak alasan yang mempengaruhinya seperti keterbatasan pengetahuan terkait pelayanan prima.

Era perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin maju saat ini pelayanan prima sangat penting dan sangat berguna bagi suatu instansi tertentu guna menjaga citra perusahaan maupun meningkatkan kualitas pelayanan. Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja. 1. Kualitas pelayanan

adalah sifat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Di dalam pelayanan prima informasi terdapat unsur penting yakni aktivitas berkomunikasi langsung atau berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas perusahaan dan kepuasan pelanggan. Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penjelasan tersebut menyatakan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan disatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.

Salah satu unsur pelayanan prima yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang profesional dengan transparansi yaitu yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, dapat diakses oleh semua pihak dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi

dan efektivitas. Salah satu contoh pelayanan prima yang diketahui oleh masyarakat yaitu senyum, salam, dan sapa.

Tujuan dari pelayanan prima yaitu mencegah terjadinya pembelotan atau berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. *Customer loyalty* terjadi dikarenakan pelanggan ataupun masyarakat merasa pas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh para pelanggan ataupun masyarakat. Oleh sebab itu penting sekali agar perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap pelanggan ataupun masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga tercapainya kepuasan terhadap mereka dan mereka dapat menjadi pelanggan yang setia. Terkait dalam hal tersebut, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yaitu salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa harus dapat meningkatkan pelayanannya dengan baik agar dapat bersaing dalam industri jasa. Untuk itu penulis tertarik mengangkat hal tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik dengan fenomena *service excellence* dan permasalahan lain yang ada sehingga menarik untuk dibahas dengan mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE KEPADA KEPADA PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana *Service Excellence* di BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya ?
2. Apa hambatan pelayanan prima di BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya ?
3. Apa solusi pelayanan prima di BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan prima di kantor BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui hambatan yang timbul di pelayanan prima BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui solusi yang timbul di pelayanan prima BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Penulis

Mengetahui cara pelayanan prima terhadap peserta BPJS dan untuk meningkatkan pengetahuan di bidang pelayanan.

2. Bagi Universitas

Sebagai salah satu penambah wawasan dan bahan bacaan ilmiah ataupun di jadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang lebih lanjut

3. Bagi pihak BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya

Sebagai bahan masukan bagi BPJS kesehatan Kota Tasikmalaya dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan.

### 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya, yang beralamat di Jl. Tanuwijaya No.9, Kelurahan Empangsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat 46113. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 30 hari kerja dimulai dari tanggal 22 Desember 2021-2 Februari 2022.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Waktu Penelitian**

No	Uraian	Desember 2021				Januari 2022				Februari 2023				Maret 2023				Agustus 2023				September 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pelaksanaan Kegiatan penelitian (magang)				■	■	■	■	■																
2.	Penyusunan Draft dan sidang Laporan Hasil Kegiatan Magang.					■	■	■	■																
3.	Pengajuan Judul									■	■	■	■												
4.	Pengumpulan data			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5.	Pengolahan Data									■	■	■	■	■	■	■	■								
6.	Bimbingan													■	■	■	■								
7.	Penyusunan Draft awal Tugas Akhir									■															
8.	Sidang Tugas akhir																								
9.	Penyusunan Draft Tugas Akhir Akhir																	■	■	■	■				

Sumber: Olahan Hasil Penulis, 2023