

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan rendahnya tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Sejak dikeluarkannya UU Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No. 24 Tahun 2011, PT Askes berubah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan PT Jamsostek menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mulai 1 Januari 2014. Perubahan atau transformasi ini memiliki tujuan yaitu sebagai penyesuaian atas perubahan penyelenggaraan program jaminan sosial guna dapat meningkatkan kepuasan peserta jaminan sosial serta menjamin agar peserta yaitu semua rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Kenyataan yang terjadi setelah adanya perubahan dari PT Askes menjadi BPJS Kesehatan mengalami penurunan kinerja. Penurunan kinerja BPJS Kesehatan berupa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta.

**TABEL 1.1
INDEKS KEPUASAN PT ASKES HINGGA BERUBAH MENJADI
BPJS KESEHATAN 2010-2014**

2010	2011	2012	2013	2014
85,2 %	87,2 %	88 %	88,13 %	*75%

Keterangan : *Prediksi tahun 2014-2019

Sumber : <http://wartaekonomi.co.id> dan <http://www.jamsosindonesia.com> akses tanggal 19 Juni 2014 pukul 10:53

Berdasarkan Tabel 1.1 pada Tahun 2010 hingga 2013 PT Askes mengalami peningkatan tingkat kepuasan peserta namun setelah adanya perubahan atau transformasi pada tahun 2014 BPJS Kesehatan memprediksikan pada tahun 2014-2019 BPJS Kesehatan hanya mencapai angka 75%. Prediksi penurunan tingkat kepuasan pada tahun 2013 hingga 2014 ini sangat signifikan, penurunan mencapai angka 13,13%. Apabila keadaan seperti ini terus berlanjut dan tidak segera dicarikan solusi yang tepat maka akan berakibat pada kelangsungan hidup perusahaan selain itu dapat pula terjadi perpindahan peserta

Rosi Rismayanti, 2016

Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BPJS Kesehatan untuk mengikuti asuransi perusahaan swasta yang menawarkan produk yang lebih menarik dan BPJS Kesehatan mengalami kerugian yang besar. Menurut Direktur Komunikasi dan Hubungan Antar Lembaga BPJS Purnawarman Basundoro, jumlah badan usaha milik negara (BUMN) yang mengikutsertakan pekerjanya sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada saat ini masih relatif minim yaitu 21 dari 140 BUMN di seluruh Indonesia (Sumber: <http://finansial.bisnis.com> akses tanggal 15 Oktober 2014 pukul 14:51 WIB)

Perpres Nomor 111 Tahun 2013 ini menegaskan pemberi kerja pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), usaha besar, usaha menengah, dan usaha kecil wajib melakukan pendaftaran kepesertaan Jaminan Kesehatan kepada para pekerjanya paling lambat 1 Januari 2015. Tahun 2014 perusahaan segera mendaftarkan perusahaannya menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional kepada BPJS Kesehatan. Kepesertaan BPJS Kesehatan pemberi kerja lebih mudah disebut dengan BPJS Kesehatan badan usaha. BPJS Kesehatan badan usaha terbagi menjadi dua bagian yang pertama yaitu badan usaha badan usaha baru dan eks Jamsostek. BPJS badan usaha baru merupakan badan usaha yang belum mendaftarkan perusahaannya dan pegawai menjadi peserta BPJS Kesehatan sedangkan BPJS badan usaha eks Jamsostek merupakan anggota PT Jamsostek yang secara langsung menjadi kepesertaan BPJS Kesehatan ketika PT Askes bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Banyak perusahaan baru yang belum mendaftarkan menjadi peserta BPJS Kesehatan. Selain itu terdapat juga perusahaan eks Jamsostek yang tidak ingin bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Menurut Direktur Komunikasi dan Hubungan Antar Lembaga BPJS Purnawarman Basundoro, sejauh ini belum ada sanksi terhadap BUMN atau perusahaan yang belum mendaftarkan pekerjanya sebagai peserta jaminan kesehatan (Sumber: <http://finansial.bisnis.com> akses tanggal 15 Oktober 2014 pukul 14:51 WIB).

Berbagai alasan ketidaksiediaan perusahaan-perusahaan yang tidak ingin bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung salah satu alasannya yaitu karena perusahaan telah bekerja sama dengan asuransi kesehatan

komersial yang dianggap memiliki pelayanan yang lebih baik dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Berikut Tabel 1.2 data kepesertaan perusahaan eks Jamsostek yang bersedia bekerja sama dengan BPJS Cabang Bandung dibandingkan dengan Cabang kota lain di Jawa Barat:

TABEL 1.2
KEPESERTAAN KANTOR CABANG UTAMA BPJS KESEHATAN EKS
JAMSOSTEK JAWA BARAT TAHUN 2014

No.	Kantor Cabang Utama	Jumlah Badan Usaha Eks Jamsostek	Bersedia Mendaftar *Desember 2014	Persentase
1.	Bandung	1.919	1.481	77%
2.	Bogor	3.616	1.526	42%
3.	Sukabumi	374	269	71%
4.	Karawang	905	645	71%
5.	Sumedang	276	223	80%
6.	Cirebon	1.148	833	72%
7.	Tasikmalaya	611	370	60%
8.	Bekasi	2.885	1.511	52%

Sumber : Divisi Pemasaran BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.2 Kota Bogor memiliki jumlah badan usaha terbanyak peserta eks Jamsostek yang namun persentase kesediaannya menjadi peserta BPJS Kesehatan hanya 42%. Sementara itu Kota Sumedang yang memiliki persentase yang paling tinggi sebesar 80% memiliki jumlah badan usaha eks Jamsostek terkecil sebanyak 276 perusahaan. Kota Bandung memiliki jumlah Badan Usaha sebanyak 1.919 perusahaan termasuk persentase yang tinggi sebesar 77% dan jumlah perusahaan yang bersedia menjadi peserta BPJS Kesehatan yang tinggi juga. Kota Bandung menjadi kota yang memiliki tingkat kesediaan tertinggi dibandingkan kota lain di Jawa Barat.

Adapun target pencapaian kepesertaan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung tahun 2014 yaitu agar semua badan usaha eks Jamsostek terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 1.919 perusahaan, serta ditambahkan peserta yang berasal badan usaha baru target sebanyak 7.556 peserta. Target-target pencapaian tersebut memiliki banyak kendala yang terjadi pada implementasi dilapangan. Salah satu kendala yang dirasakan yaitu kendala pelayanan dalam pembuatan kartu JKN

Rosi Rismayanti, 2016

Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Pelayanan yang pertama kali dirasakan sebelum pelayanan kesehatan adalah layanan pembuatan kartu. Pelayanan pembuatan kartu merupakan layanan pembuka. Penelitian kali ini memiliki pembatasan masalah seputar pelayanan pembuatan kartu peserta JKN yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan rumah sakit tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa peserta jenis badan usaha eks Jamsostek BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung memiliki selisih kartu yang belum tercetakan dengan angka yang sangat tinggi. Angka tersebut merupakan jumlah yang sangat banyak yang harus segera diselesaikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung karena akan menyebabkan keluhan dan ketidakpuasan peserta eks Jamsostek. Sementara itu jenis peserta badan usaha baru pun masih terdapat selisih kartu yang belum tercetakan. Badan usaha eks jamsostek terdapat 37.133 kartu yang belum tercetak dan badan usaha baru 2.201 kartu yang belum tercetak. Total kartu yang belum tercetak pada tahun 2014 adalah 39.334 kartu, ini merupakan kendala terbesar yang dialami oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung dalam pelayanan pembuatan kartu. Tabel 1.3 menunjukkan pencapaian yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung dalam pelayanan pencetakan kartu:

TABEL 1.3
PENCAPAIAN PELAYANAN PENCETAKAN KARTU PESERTA BADAN USAHA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG JANUARI-DESEMBER 2014

No.	Jenis Badan Usaha	Jumlah Peserta Entitas Awal *Januari 2014	Entitas Versi Bandung (kartu peserta yang sudah tercetak) *Desember 2014	Selisih Kartu
1.	Eks Jamsostek	230.691	193.558	37.133
2.	Badan Usaha Baru	9.140	6.939	2.201
Total		239.831	200.497	39.334

Sumber : Divisi Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung Tahun 2014

Salah satu contoh dari keluhan yang penambahan jumlah peserta yaitu dengan pelimpahan anggota Jamsostek menjadi anggota BPJS Kesehatan dan Badan usaha baru juga manambah daftar kepesertaan yang harus dilayani. Semakin banyak jumlah peserta maka pelayanan pembuatan kartu peserta BPJS Kesehatan khusus badan usaha yang belum terlayani maka tingkat kepuasan yang didapatkan peserta semakin menurun di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.

Keluhan pelayanan pembuatan kartu peserta badan usaha Kantor Cabang Utama Bandung mengalami peningkatan ditiga bulan terakhir. Keluhan ini keluhan yang bersifat resmi artinya disampaikan melalui surat resmi yang berasal dari badan usaha. Jumlah keluhan pada Bulan Juni 2014 mencapai jumlah 17 keluhan. Bulan Juli 2014 mencapai 22 keluhan serta pada Bulan Agustus mencapai 24 keluhan. Jumlah keluhan dibulan dan tahun berikutnya harus dapat diminimalisir oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Semakin berkurang keluhan pelayanan pembuatan kartu peserta badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung maka kepuasan peserta semakin baik. Tabel 1.4 dapat dilihat menjelaskan mengenai keluhan pelayanan pembuatan kartu peserta badan usaha Kantor Cabang Utama Bandung:

TABEL 1.4
KELUHAN PELAYANAN KARTU PESERTA BADAN USAHA BPJS
KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG JANUARI-
DESEMBER 2014

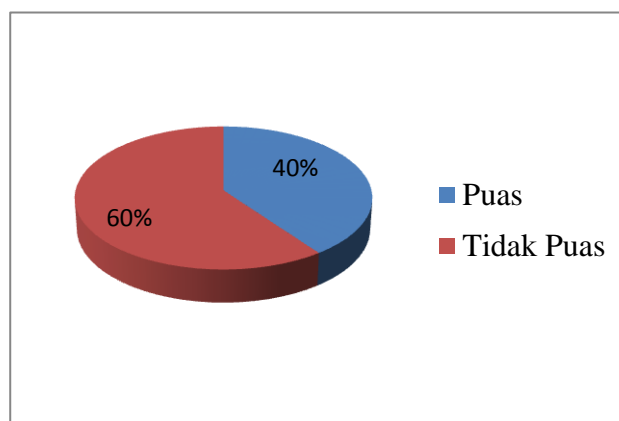
No.	Daftar Keluhan	Jumlah
1.	Lamanya pencetakan kartu	71
2.	Kesalahan pencetakan	50
3.	Antrian perbaikan kartu	46
4.	Fasilitas sarana dan prasarana	21
5.	Pelayanan karyawan	23
6.	Kartu yang tidak berfungsi	25
7.	Lain-lain	17
Total		253

Sumber : Divisi Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.4 keluhan pelayanan pembuatan kartu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung yaitu mengenai fasilitas sarana dan

prasarana khusus badan usaha yang tidak mencukupi seperti ruang tunggu peserta kategori perusahaan tidak dilengkapi dengan antrian menyebabkan peserta yang datang tidak sesuai dengan urutan tunggu. Jumlah sumber daya karyawan yang tak sebanding dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung pada kategori perusahaan sehingga banyak peserta dan calon peserta tidak bisa terlayani. Umumnya setiap peserta kategori perusahaan, mendaftarkan jumlah karyawan yang tidak sedikit bisa puluhan, ratusan bahkan ribuan karyawan yang didaftarkan atas nama satu perusahaan sehingga diperlukan waktu untuk memenuhi pelayanan pembuatan kartu BPJS Kesehatan.

Keluhan lain yaitu tidak ada konfirmasi mengenai kartu yang telah siap tercetak. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung biasanya meminta jeda waktu dalam penyelesaian kartu karena setiap perusahaan memiliki jumlah tenaga kerja yang banyak sehingga tidak memungkinkan untuk hari itu juga kartu JKN dapat selesai. Jeda waktu tersebut tidak ditentukan dengan jelas penyelesaiannya sehingga perusahaan bingung dan terpaksa bolak-balik untuk memastikan kartu



JKN telah selesai tercetak. Tidak jarang banyak kartu yang telah tercetak namun tidak diambil oleh perusahaan tersebut sehingga tertumpuk di bagian kepesertaan. Hal tersebut terjadi karena tidak ada konfirmasi kepada perusahaan yang berasal dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung yang menyatakan bahwa kartu JKN telah tercetak. Berikut merupakan hasil pra penelitian untuk mempertegas dari data-data sebelumnya mengenai gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung:

GAMBAR 1.1

PRA PENELITIAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG

Sumber : Pra Penelitian Tahun 2015

Survei pra penelitian ini dilakukan kepada 30 peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Gambar 1.1 menunjukkan kepuasan peserta dalam pembuatan kartu belum optimal hal ini terlihat dari hasil pra penelitian. Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung sebesar 60% (18 orang) peserta menyatakan tidak puas, sedangkan sebesar 40% (12 orang) peserta menyatakan puas. Kendala-kendala yang telah dijelaskan sebelumnya menyebabkan kepuasan peserta mengenai pelayanan pencetakan kartu JKN yang dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung menjadi terabaikan. Kepuasan menurut Zeithaml *et al* (2013:80) Kepuasan adalah tanggapan pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian atas fitur pelayanan produk, atau produk atau jasa itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pada pemenuhan konsumsi terkait.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi dari kepuasan konsumen menurut Zeithaml *et al* (2013:81) produk atau layanan fitur, persepsi dari produk dan kualitas pelayanan dan harga. Di samping itu faktor pribadi seperti pelanggan suasana hati atau keadaan emosional dan situational faktor-faktor seperti anggota keluarga pendapat mempengaruhi kepuasan. Jasa atau pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Bagaimanapun konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari penyedia jasa. Hal tersebut menuntut agar penyedia jasa memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan menciptakan kepuasan konsumen dengan cara *service excellence*. Pendapat ini sesuai yang dinyatakan oleh Yunanto *et al* (2012:197) *Service excellence* yaitu diberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dalam rangka menciptakan kepuasan yang akan maksimal.

Khan dan Matlay (2009:773) *Service excellence* berarti, menjadi bagian dari sebuah lingkungan di mana individu yang termotivasi, dikembangkan, dihargai dan puas, memastikan pengiriman pelayanan yang lebih baik untuk semua klien, baik internal dan eksternal. Puspitasari dan Rosmawati (2010:69) pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Tjiptono (2008:99) berpendapat

Rosi Rismayanti, 2016

Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bahwa strategi dalam mewujudkan *service excellence* ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuh kembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan *automating quality*, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung tercipta karena konsumen cenderung memilih produk berdasarkan dengan *service excellence*, hal ini sesuai dengan hasil survei pra penelitian yang dilakukan pada bulan Mei 2015. Survei ini dilakukan terhadap 30 responden yang merupakan peserta Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. Hasil dari pra penelitian menunjukkan bahwa responden cenderung memilih pelayanan terbaik dalam pembuatan kartu hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut

TABEL 1.5
HASIL PRA PENELITIAN

No.	Dimensi yang ditanyakan	Jumlah
1.	Kualitas produk	4
2.	Harga	8
3.	Pelayanan terbaik/ <i>service excellence</i>	9
4.	Keadaan emosional	3
5.	Pengaruh Keluarga	6
Total		30

Sumber : Peserta Badan Usaha BPJS Kesehatan Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa responden memilih *service excellence* dibandingkan faktor-faktor lain dengan alasan karena pelayanan pembuatan kartu merupakan pelayanan pertama, perusahaan harus memberikan yang terbaik apalagi dalam pelayanan pertama yang dirasakan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi *service excellence*.

Penelitian di Malaysia Aziz dan Wahiddin (2010:10) menemukan bahwa *service excellence* disarankan untuk menjadi teknik yang akan memberikan kontribusi untuk kualitas layanan yang lebih tinggi, kepuasan pelanggan yang lebih besar dan peningkatan niat pembelian kembali. *Service excellence* pada pembuatan kartu yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung yaitu dengan disediakannya loket layanan pencetakan kartu khusus

badan usaha terhitung tanggal 18 Agustus 2014 mulai beroperasi. Loker tersebut peserta diberikan pelayanan yang optimal. Sebelumnya pelayanan kartu peserta mempunyai alur yang tidak terstruktur. Menyebabkan peserta tidak puas karena tidak terlayani. Loker pelayanan kartu khusus peserta badan usaha ini dapat menyelesaikan keluhan peserta mengenai penambahan, pengurangan dan perbaikan pencetakan kartu. Beberapa kegunaan loker khusus badan usaha yaitu pertama, peserta yaitu karyawan badan usaha diberikan kepastian penyelesaian kartu dengan jelas. Kedua, dengan adanya loker pelayanan badan usaha peserta yang dilayani disesuaikan berdasarkan yang pertama kali datang sehingga tidak ada peserta yang mendahului peserta lain.

Service excellence dalam bentuk lain yang dilakukan divisi kepesertaan semakin lebih sigap untuk meningkatkan kepuasan peserta badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung dengan menelepon setiap badan usaha apabila kartu telah selesai tercetak. Setelah dilakukan hal seperti itu peserta badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung menjadi lebih puas dan lebih merasa terlayani dengan baik. Selain menelepon ada juga pelayanan dengan cara mengantarkan kartu JKN yang telah selesai kepada setiap badan usaha secara langsung mengunjungi perusahaan.

Untuk mengetahui seberapa efektif *service excellence* yang dilaksanakan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung terhadap pada kepuasan konsumen, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Service Excellence* terhadap Kepuasan Konsumen”** (Survei pada Kepesertaan Karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Transformasi PT Askes menjadi BPJS Kesehatan menyebabkan perubahan-perubahan berupa sifat, organ dan prinsip pengelolaan. Kepesertaan pun bertambah jenisnya ada jenis kepesertaan khusus badan usaha. Kepesertaan badan usaha yaitu kepesertaan bagi penerima upah. Selain itu kepesertaan PT Jamsostek secara langsung menjadi kepesertaan BPJS Kesehatan badan usaha, ada

juga kepesertaan badan usaha baru yang perusahaannya belum menjadi peserta BPJS Kesehatan. Saat ini pelayanan pencetakan kartu JKN oleh BPJS Kesehatan badan usaha mengalami banyak masalah banyaknya badan usaha yang harus dilayani namun pelayanan yang tidak optimal dan belum terstruktur system pelayanan menimbulkan permasalahan ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan pembuatan kartu BPJS Kesehatan badan usaha.

Service excellence pembuatan kartu yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung yaitu dengan disediakannya loket layanan pencetakan kartu khusus badan usaha terhitung tanggal 18 Agustus 2014 mulai beroperasi Diharapkan dengan adanya pelayanan kartu pada loket dan konfirmasi pelayanan kartu JKN via telepon yang merupakan jalan keluar BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung dalam menangani permasalahan ketidakpuasan dari kepesertaan badan usaha. Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentral dari penelitian ini sebagai berikut :

Pelayanan pembuatan kartu yang lambat dan belum terstruktur dalam penanganan pembuatan kartu khusus kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan membuat kepuasan peserta menurun. Banyak keluhan yang disampaikan peserta karena telah membayar kewajiban dalam membayarkan iuran namun kartu BPJS Kesehatan belum juga dapat didapatkan atau kendala lain misalkan hanya sebagian kartu dari badan usaha yang telah selesai tercetak namun tidak ada kelanjutan yang jelas. Antrian dalam pelayanan kartu baik dalam penambahan dan pengurangan karyawan serta perbaikan kesalahan kartu badan usaha pun seringkali peserta yang baru datang mendahului peserta lain dan tidak mau antri sehingga menyebabkan kegaduhan peserta lain. Diharapkan dengan dilakukannya pelayanan yang terstruktur dari loket khusus badan usaha dapat memberikan *service excellence* dapat memuaskan pelayanan kartu peserta BPJS Kesehatan.

1.3 Rumusan Masalah

Setelah mengetahui apa saja hal yang melatarbelakangi penelitian ini sehingga kita dapat merumuskan masalah yang dihadapi perusahaan. Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan *service excellence* pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung?

2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Menentukan tujuan merupakan hal yang paling utama dalam penelitian. Tujuan yang terarah dan tepat sasaran dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas serta memperoleh temuan yang bermanfaat bagi akademisi maupun masyarakat secara umum. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh gambaran dan temuan mengenai pelaksanaan *service excellence* pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran dan temuan mengenai kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.
3. Untuk mengetahui dan memperoleh temuan mengenai seberapa pengaruh pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian pada hakikatnya mempunyai suatu manfaat sehingga penelitian tersebut dapat berguna bagi yang membacanya. Beberapa kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi pertumbuhan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran tentang *service excellence* terhadap kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.

sehingga dapat memberikan sumbangan kepada kalangan akademisi.

2. Kegunaan Praktis

Selain untuk kalangan akademisi penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada pelaksana yaitu sumbangan berupa pemikiran baru mengenai pemecahan masalah kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik kepada perusahaan dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.