



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG
PEKANBARU KOTA MENGGUNAKAN METODE FUZZY-
SERVQUAL DAN METODE IPA
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ARIFUTTAJJALLI
11752102178



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN CABANG PEKABARU KOTA
MENGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL DAN
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)

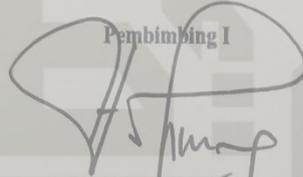
TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ARIFUTTAJALLI
11752102178

Telah diperiksa, disetujui, dan disahkan Sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Januari 2024

Pembimbing I



Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Ketua Jurusan



Mira Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN JURUSAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN CABANG PEKABARU KOTA
MENGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL DAN
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ARIFUTTAJJALLI
11752102178

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal Januari 2024

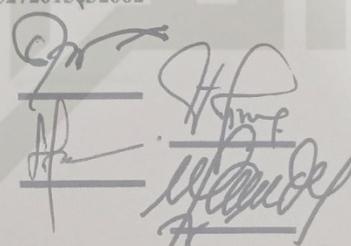
Pekanbaru, 17 Januari 2024
Mengesahkan,
Ketua Program Studi


Dekan
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003


Misra Hartati, S.T., M.T
NIP. 198205272015032002

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Nazaruddin, SST.,M.T.
Sekretaris : Ismu Kusumanto, S.T.,M.T.
Anggota I : Suherman, S.T., M.T.
Anggota II : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T.,M.T



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 17 Januari 2023

Saya yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD ARIFUTTAJALLI
11752102178



LEMBAR PERSEMBAHAN



Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Q.S Al-Insyirah 5-7)

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin ucapan syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas nikmat karunia serta rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan sebuah skripsi sederhana ini. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalaam.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dankusayangi...

Abi dan Ummi

“Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada Abi (Nasruddin) dan Ummi (Sarilawati) yang telah menjadi tuaku yang tidak lelah memberikan dukungan moril dan material dalam penyusunan skripsi ini. Suatu saat anakmu ini akan membuatmu bangga. Terima kasih Abi... Terima kasih Ummi...”

Kakak dan Adik Tersayang

“Terima kasih Kepada Kakaku yang pertama (Aufa Dinillah), Adikku (Rosyid Rabbani), (Ahmad Syuhada) dan (Fayyadh Rantisi) yang telah memberikan motivasi dalam menyusun skripsi ini”.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

“Bapak Ismu Kusumanto, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing skripsiku. Terima kasih banyak kepada bapak yang sudah membantuku selama ini, serta menasehati, membimbing dan mengarahkanku sampai skripsi ini selesai”.

Pekanbaru, 17 Januari 2024

Muhammad Arifuttajalli

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota menggunakan Metode Fuzzy Servqual Dan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Muhammad Arifuttajjali
NIM : 11752102178

Teknik Industri
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. HR. Soebrantas No.155 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan Badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam pelayanan pelanggan. Menurut sebaagian pelanggan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan. Setelah dilakukan penyebaran 100 kuesioner dan diukur menggunakan metode Fuzzy servqual dan kemudian digunakan metode IPA untuk menilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan persepsi dan harapan pengguna dengan GAP terendah adalah dimensi *Reability* (Keandalan/terpercaya) dan GAP tertinggi adalah dimensi *Resposiveness* (daya tanggap) dengan nilai GAP - 9,48

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Fuzzy Servqual* , IPA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Analysis of the Service Quality of the Social Security
Administering Agency (BPJS) Employment Pekanbaru City
Branch using the Fuzzy Servqual Method and the IPA Method (Importance
Performance Analysis)**

**Muhammad Arifuttajjali
NIM : 11752102178**

Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

ABSTRACT

BPJS Employment is a state-owned company (BUMN) that operates in customer service. According to some customers, the service provided is not satisfactory. Therefore, research was conducted to measure the level of customer perception and expectations. After distributing 100 questionnaires and measuring them using the Fuzzy Servqual method and then using the IPA method to assess the level of performance and level of importance. The research results show that there is a gap in user perceptions and expectations with the lowest GAP being the Reability dimension and the highest GAP being the Responsiveness dimension with a GAP value of -9.48.

Keywords: *Service Quality, Fuzzy Servqual, IPA*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU KOTA MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL DAN IPA.**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T selaku Sekretaris Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T. selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan waktu luang, tenaga, dan pikiran nya untuk memberikan ilmu dan nasehat nya bagi penulis selama masa perkuliahan
7. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Abi Nasruddin, Umami Sutimi serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan serta doa'a sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Rekan juang di KAMMI, HIMAPASBAR-RIAU dan rekan semuanya yang salalu mendukung disetiap kesempatan.
10. Rekan juang Teknik Industri 2017 khususnya, teman-teman Kelas D
 Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Januari 2024

Penulis

Muhammad Arifuttajalli
NIM. 11752102178



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR RUMUS | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | I-3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | I-3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | I-3 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | I-4 |
| 1.6 Posisi Penelitian | I-4 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | I-8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Jasa | II-1 |
| 2.2 Asuransi | II-1 |
| 2.2.1 Hukum-Hukum Asuransi | II-1 |
| 2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) | II-2 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan..... | II-3 |
| 2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan | II-4 |
| 2.4.2 Kepuasan Pelanggan | II-5 |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-------|----------------------------------------------------|-------|
| 2.5 | <i>Fuzzy Servqual</i> | II-5 |
| 2.5.1 | Mengintegrasikan <i>Fuzzy Servqual</i> | II-6 |
| 2.6 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | II-9 |
| 2.7 | Kuesioner | II-11 |
| 2.8 | Skala Likert..... | II-11 |
| 2.9 | Populasi Dan Sampel | II-12 |
| 2.10 | Teknik Sampling..... | II-12 |
| 2.11 | Uji Validitas..... | II-13 |
| 2.12 | Uji Reabilitas | II-14 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-----|----------------------------|-------|
| 3.1 | Tahapan Penelitian | III-1 |
| 3.2 | Studi Pendahuluan. | III-2 |
| 3.3 | Identifikasi Masalah. | III-2 |
| 3.4 | Studi Literatur. | III-2 |
| 3.5 | Tujuan Penelitian | III-2 |
| 3.6 | Pengumpulan Data. | III-2 |
| 3.7 | Pengolahan Data | III-3 |
| 3.8 | Analisa | III-3 |
| 3.9 | Kesimpulan dan saran | III-3 |

BAB IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

| | | |
|---------|-----------------------------------------------|-------|
| 4.1 | Pengumpulan Data | IV-1 |
| 4.1.1 | Demografi Sampel Penelitian | IV-1 |
| 4.2 | Pengolahan Data | IV-3 |
| 4.2.1.1 | Uji Validitas Dan Reabilitas Kinerja | IV-3 |
| 4.2.1.1 | Uji Validitas Dan Reabilitas Kepentingan..... | IV-5 |
| 4.2.2 | Integrasi Fuzzy Service Quality | IV-7 |
| 4.2.2.1 | Penentuan <i>Fuzzy Set</i> | IV-7 |
| 4.2.2.2 | <i>Fuzzyfikasi</i> | IV-8 |
| 4.2.2.3 | Defuzzyfikasi | IV-13 |
| 4.2.2.4 | Nilai <i>Servqual</i> GAP Per Indikator | IV-23 |
| 4.2.3 | Metode IPA | IV-28 |

BAB V ANALISIS

| | |
|----------------------------------------|-----|
| 5.1 Analisis Data | V-1 |
| 5.1.1 Penentuan <i>Fuzzy Set</i> | V-1 |
| 5.1.2 <i>Fuzzyfikasi</i> | V-1 |
| 5.1.3 <i>Defuzzyfikasi</i> | V-6 |

BAB VI KESIMPULAN

| | |
|----------------------|------|
| 6.1 Kesimpulan | VI-1 |
| 6.2 Saran | VI-1 |

DAFTAR PUSTAKA BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|--------|-----------------------------------------------|---------|
| 1.1 | BPJS Ketenagakerjaan | I-4 |
| 2.1 | Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> | II-8 |
| 2.2 | Kuadran Analisis layanan | II-11 |
| 3.1 | <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian | III-1 |
| 4.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | |
| 4.2 | Responden Berdasarkan Usia | |
| 4.3 | Responden Berdasarkan Pekerjaan | |
| 4.4 | Penentuan Nilai Fuzzy Set | |
| 4.5 | Diagram IPA | |

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

| TABEL | Halaman | |
|-------|-----------------------------------------------------------------|-------|
| 1.1 | Posisi penelitian | I-5 |
| 2.1 | Skala Likert | II-13 |
| 4.1 | Jenis Kelamin..... | |
| 4.2 | Umur..... | |
| 4.3 | Pekerjaan | |
| 4.4 | Output Validitas SPSS Tingkat Kinerja | |
| 4.5 | Output Reliabilitas SPSS tingkat Kinerja | |
| 4.6 | Rekapitulasi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas tingkat Kinerja | |
| 4.7 | Output Validitas SPSS Tingkat Kepentingan | |
| 4.8 | Output Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan | |
| 4.9 | Rekapitulasi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Faktor Internal | |
| 4.10 | Rekapitulasi Perhitungan Fuzzyfikasi Tingkat Kinerja | |
| 4.11 | Rekapitulasi Perhitungan Fuzzyfikasi Tingkat Kepentingan | |
| 4.12 | Rekapitulasi Perhitungan Defuzzyfikasi Tingkat Kinerja | |
| 4.13 | Rekapitulasi Perhitungan Fuzzyfikasi Tingkat Kepentingan | |
| 4.14 | Rekapitulasi Perhitungan Nilai GAP | |
| 4.15 | Rekapitulasi Nilai Sevrqual (Gap) Per Dimensi | |
| 4.16 | Rekapitulasi Nilai GAP Keseluruhan | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

| Rumus | Halaman | |
|-------|---------------------------------------------|-------|
| 2.1 | Uji Validitas | II-6 |
| 2.2 | Uji Reabilitas | II-7 |
| 2.3 | Nilai Batas Bawah | II-9 |
| 2.4 | Nilai Batas tengah | II-9 |
| 2.5 | Nilai Batas atas | II-9 |
| 2.6 | <i>Arithmetic mean</i> | II-9 |
| 2.7 | <i>Gap</i> | II-9 |
| 2.8 | <i>Level Importanccce</i> | II-12 |
| 2.9 | Level Kepentimgam dan Kepuasan | II-12 |
| 2.10 | Level rata-rata kepuasan seluruh Item | II-12 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pertumbuhan ekonomi moderen Indonesia, peranan ketenagakerjaan dalam dunia perindustrian sangat vital. Sama halnya dengan keberadaan setiap perusahaan dalam peningkatan ekonomi Indonesia. Perusahaan sangat erat kaitannya dengan tenaga kerja dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Mengingat betapa pentingnya tenaga kerja untuk pembangunan ekonomi, mereka seharusnya mendapatkan kesejahteraan dan perlindungan.

Seiring pertumbuhan perekonomian Indonesia, semakin banyak perusahaan yang berdiri bergerak pada sektor usaha demikian juga berdiri perusahaan yang berdiri bergerak pada sektor asuransi. Keberadaan perusahaan tersebut tidak lepas dari peranan masyarakat khususnya para pekerja. mereka diibaratkan seperti jantungnya perusahaan asuransi karena pengguna memberikan peranan yang signifikan bagi kemajuan suatu perusahaan. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan Asuransi dianggap sebagai kunci kesuksesan perusahaan. Selain itu, sebagai bukti komitmen perusahaan asuransi terhadap kolaborasi dengan pelanggannya, perusahaan wajib memberikan layanan yang sesuai.

Semakin maraknya persaingan perusahaan Asuransi Kualitas pelayanan sebagai cara untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa asuransi dan merupakan suatu komponen yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk memperbaiki kinerjanya. karena Kualitas pelayanan yang memuaskan akan mempengaruhi sikap pelanggan saat membuat keputusan, memutuskan dan memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena biasanya pelanggan yang puas akan lebih setia kepada perusahaan.

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) Cabang Pekanbaru Kota merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dibidang asuransi berlokasi Jl. Tengku Zainal Abidin, kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru. Data kepesertaan aktif BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota pada tahun 2021 adalah sebanyak 264.688 orang sektor penerima upah dan sebanyak 29.980 orang sektor penerima bukan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima upah dan saat ini BPJS cabang Pekanbaru kota memiliki 39 orang total pegawai.



Gambar 1.1 BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota dalam menyediakan pelayanan berdasarkan prosedur dari pihak manajemen pusat. Dan dalam pelayanannya tersebut menurut sebagian pelanggan belum memuaskan seperti persediaan bolpoin, atau alat tulis kantor, yang tidak memadai untuk digunakan oleh pengguna, dan meskipun telah disediakan fasilitas Wi-Fi, peserta masih tidak dapat mengaksesnya. Jadi, untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan memenuhi keinginan dan harapan pengguna. Maka perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Pelayanan yang telah diberikan belum dinilai sudah tepat sasaran jika pengguna yang menerima pelayanan tersebut tidak diketahui puas atau tidaknya.

Dengan mengukur persepsi dan Harapan pelanggan, baru dapat diketahui apakah suatu layanan memenuhi harapan yang membuat pelanggan tersebut puas. Selain itu dengan pengukuran kualitas layanan dapat membantu merencanakan perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara.

Maka dari itu peneliti menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual (Service Quality)* merupakan suatu metode dalam menganalisis kepuasan dengan membandingkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Untuk menentukan kualitas pelayanan, bisa diukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan metode fuzzy servqual, yang merupakan ukuran kualitas pelayanan yang ada yang terdiri dari lima dimensi: kepercayaan, responsifitas, keyakinan, empati, dan *tangibles*. Dengan demikian, mereka dapat mengatasi masalah penilaian kualitas pelayanan. (Sutinah dan Simamora, 2018)

Kemudian menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Merupakan metode analisis yang mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan dari jasa yang mereka berikan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan kinerja perusahaan (Indrajaya, 2018). Metode ini memiliki kelebihan dapat mengetahui atribut layanan mana kinerja nya yang masih kurang maupun yang harus dipertahankan secara akurat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan BPJS Pekanbaru Kota menggunakan Metode Metode *Fuzzy-Servqual (Service Quality)* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa BPJS ketenagakerjaan cabang Pekanbaru Kota.
2. untuk memberikan usulan proses perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini sebagai Tugas Akhir untuk belajar secara langsung bagaimana penerapan ilmu yang telah dipelajari sebelumnya dapat diterapkan pada dunia kerja khususnya pada penerapan Kualitas Pelayanan
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian dapat digunakan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat

pelayanan mereka dan solusi perbaikan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna jasa.

1.5 Batasan Masalah

Untuk melakukan sebuah penelitian, diperlukan ruang lingkup atau batasan yang jelas agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan september 2022
2. Penelitian ini ditujukan kepada pengguna jasa BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota dan Pegawai.

1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian ini dilakukan agar penelitian tidak terjadi penyimpangan dan plagiasi maka perlu ditampilkan posisi penelitian untuk mengetahui bagaimana penelitian saat ini berbeda dari penelitian sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Posisi Penelitian

| Peneliti | Judul Penelitian | Tujuan | Objek Penelitian | Metode Analisis | Tahun |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| Akmalul Hadi | Analisa kualitas pelayanan pengelola Mal SKA pekanbaru terhadap <i>tenant</i> dengan menggunakan pendekatan <i>fuzzy servqual</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Mal SKA terhadap tenant. 2. Mengetahui atribut atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. | Mall SKA Pekanbaru | Pendekatan <i>fuzzy servqual</i> | 2010 |
| Azim Rifa'i | Analisis kualitas pelayanan dengan metode <i>fuzzy service quality</i> dan <i>performance control matrix</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Ling Lung kopi dan Eatery. 2. Untuk mengetahui level kepuasan pelanggan dengan menggunakan CSI (Customer Satisfacation Index). 3. Untuk mengetahui kinerja guna mengevaluasinya sebagai acuan dalam melakukan perbaikan yang efektif dan efisien terhadap kinerja layanan yang ada di Ling Lung kopi dan <i>Eatery</i> dengan menggunakan metode <i>Performance Control</i> | Ling Lung kopi dan Eatery | Metode <i>fuzzy service quality</i> dan <i>performance control matrix</i> | 2016 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

| | | | | | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|------|
| | | <i>Matrix.</i> | | | |
| Ilda Meandanda | Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Internet Kampus Menggunakan <i>Fuzzy Service Quality</i> | Menganalisis seberapa kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan yang berbasis internet yang tersedia di kampus Universitas Sriwijaya. | Mahasiswa FMIPA matematika universitas sriwijaya | <i>Fuzzy Service Quality</i> | 2018 |
| | Analisis kualitas pelayanan jasa pada jurusan manajemen bisnis dengan metode <i>servqual</i> dan QFD | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menganalisis kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan mahasiswa jurusan manajemen bisnis ITS sebagai konsumen. 2. Untuk menganalisis atribut layanan apa yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan sesuai dengan harapan dan keinginan mahasiswa jurusan manajemen bisnis ITS sebagai konsumen. 3. Untuk menganalisis upaya perbaikan atau respon teknis yang perlu diprioritaskan guna peningkatan kualitas pelayanan | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

| | | | | | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Avega Wardias | | jurusan manajemen bisnis ITS | Jurusan manajemen bisnis ITS | Metode <i>servqual</i> dan QFD | 2015 |
| Abi khafsh Alghiffari | Analisis Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dengan metode <i>Fuzzy Servqual</i> dan <i>Importance performance Analysis</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di KFC Jember. 2. Mengetahui letak prioritas kualitas layanan tingkat kinerja dan kepentingan di KFC Jember. 3. Merumuskan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan di KFC Jember. | KFC JEMBER | metode <i>Fuzzy Servqual</i> dan <i>Importance performance Analysis</i> | 2021 |



1.7 Sistematikan Penelitian

Adapun Sistematika Penulisan laporan penelitian ini di BPJS ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Membahas masalah secara keseluruhan. Pendahuluan ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, Posisi Penelitian, dan Sistematikan penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas konsep dan teori yang relevan tentang pengolahan data, dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian dan membantu dalam pengumpulan dan pengolahan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengemukakan proses serta prosedur yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan dan pengolahan data memberikan gambaran tentang prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dan primer, serta teknis pengolahan yang digunakan untuk mencari solusi dari permasalahan. Selain itu, bab ini mencakup proses pengolahan data yang dikumpulkan untuk digunakan dalam penyelesaian masalah.

BAB V ANALISA

Analisis hasil pengolahan data berdasarkan teori yang digunakan memberikan penjelasan tentang pemecah masalah dan perencanaan tindakan lanjut untuk perbaikan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dan IPA.

BAB VI PENUTUP

Hasil penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan untuk perbaikan masa depan dibahas dalam bab ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa

Jasa didefinisikan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Namun demikian, produk jasa dapat dianggap sebagai produk fisik atau tidak. (Jazuli, Muhammad, Dkk, 2020).

Jasa adalah sesuatu yang tidak mempunyai wujud yang berikan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. (Ningsih, 2019).

2.2 Asuransi

Istilah Asuransi merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain-lainnya. Mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diprediksi yang mungkin terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang memberikan perlindungan tersebut. (Sari, 2019)

Menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1992 Pasal 1: “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak Penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”. (Sari, 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.2.1 Hukum-Hukum Asuransi

Asuransi dalam Undang-Undang No.2 Th 1992 Asuransi dalam Undang-Undang No.2 Th 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. (Sari, 2019)

2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, dan untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. (Azani, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai perusahaan Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dikenal juga bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. (Hanafri, 2018).

Sebagai program pemerintah, BPJS Ketenagakerjaan memberikan hak dan kewajiban yang jelas (wajib) bagi pengusaha dan tenaga kerja. Ini diatur oleh Undang-undang No.3 tahun 1992, yang mengatur jenis program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK). Selain itu, peserta diwajibkan untuk menjalankan administrasi yang teratur dan membayar iuran mereka. (Hanafri, 2018).

BPJS Ketenagakerjaan memberikan manfaat kepada peserta dalam bentuk pelayanan maupun uang tunai dalam kasus di mana terjadi risiko sosial terhadap pekerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, atau pensiun. Manfaat pelayanan yang dimaksud adalah bahwa jika terjadi kecelakaan kerja, pekerja dapat dibawa langsung ke fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan, baik itu klinik maupun rumah sakit (trauma center), tanpa mengeluarkan biaya. Apabila tidak ada fasilitas kesehatan yang bekerja sama, pekerja tetap mendapatkan keuntungan dari JKK melalui sistem *reimbursement*. Sebaliknya, jika ada risiko kematian dan hari tua atau pensiun, pekerja dan ahli warisnya akan menerima kompensasi finansial. Salah satu perbedaan antara Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun adalah manfaat yang diberikan kepada pekerja dan/atau ahli warisnya setiap bulan ketika pekerja memenuhi syarat pengambilan, seperti usia pensiun 56 tahun, meninggal dunia, cacat total tetap, atau berhenti bekerja dan tidak lagi bekerja. (Hanafri, 2018).

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tanggapan pelanggan terhadap jasa yang diterimanya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, pelanggan cenderung akan mencobanya lagi, tetapi jika kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan kurang dari yang diharapkan, pelanggan akan kecewa dan akan mengakhiri hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan. (Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019) dikutip oleh (Hidayatullah, Nurul.,dkk., 2020)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua komponen utama: pelayanan yang diharapkan dan yang dilihat. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik atau memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. (Aliansyah dkk., 2012) dikutip oleh (Jazuli, Muhammad, Dkk, 2020)

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017:142), kualitas layanan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang dapat diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan definisi ini kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*perceived service*) dan bagaimana pelanggan melihat layanan tersebut. Apabila *perceived service* sesuai dengan yang diharapkan dan melebihi yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dinilai baik atau positif. Sebaliknya, jika *perceived service* lebih buruk daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dianggap negatif atau buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi dan karyawannya untuk memenuhi. (Siregar, Indra., 2020)

2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2016:284) dimensi kualitas pelayanan oleh yaitu (Sari, Dian, 2020):

1. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan kompetensi pada perusahaan saat memberikan layanan sesuai dengan perjanjian yang tepat, yang berarti layanan harus sesuai dengan apa yang ditawarkan perusahaan dan apa yang diinginkan pelanggan.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Merupakan suatu layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk membantu masalah pelanggan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan ini unik karena perusahaan menunjukkan kepedulian dengan penuh perhatian dan secara tepat dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Assurance (Jaminan)

Merupakan komitmen perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan dapat menyelesaikan masalah atau keluhan. Jaminan ini dapat berupa kompetensi, sikap sopan, kesanggupan, dan sifat yang dianggap dapat dipercaya oleh perusahaan.

4. Empathy (Empati)

Merupakan sikap perhatian antara orang-orang (antara karyawan dan pelanggan), misalnya komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan dan upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta bagaimana perusahaan menangani keluhan dan masalah.

5. Tangible (Wujud nyata)

Merupakan tampilan dan kelengkapan sarana prasarana yang berwujud guna menunjukkan perusahaan tersebut memiliki bukti dukungan untuk menunjang pelayanan yang perusahaan berikan.

2.4.2 Kepuasan Pelanggan

Kotler (2014:177) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai pengukuran perasaan pelanggan saat melakukan pembelian dan bagaimana mereka merasakan hasilnya, yang kemudian dapat dinilai sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menilai kepuasan pelanggan setelah pembelian., sehingga perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan dengan layanan yang mereka berikan. (Sari, Dian, 2020).

Jika keinginan pelanggan dipenuhi atau mereka merasa puas, pelanggan akan menjadi loyal kepada perusahaan, menurut Suharyono (2016:14). Namun, jika pelanggan merasa keinginan dan harapan mereka tidak dipenuhi atau mereka tidak puas, pelanggan akan lebih memilih perusahaan lain yang memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.. (Sari, Dian, 2020).

2.5 Fuzzy Servqual

Fuzzy Service Quality adalah teori himpunan *fuzzy* yang menawarkan cara untuk menunjukkan ketidakpastian dan merupakan cara yang digunakan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memodelkan ketidakpastian yang terkait dengan ketidakpastian, ketidaktepatan, ketidaktepatan, dan kekurangan data tentang aspek tertentu dari masalah yang dihadapi. (Jatipaningrum, 2022).

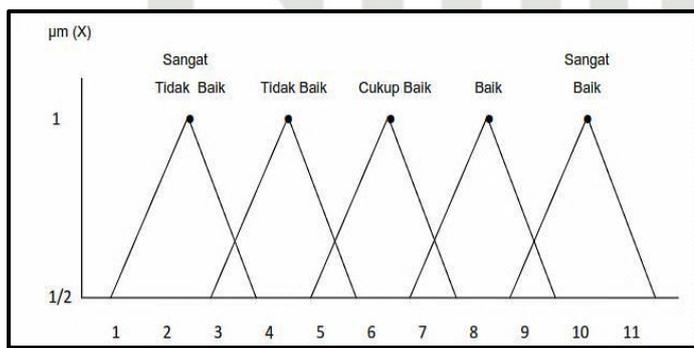
Teori himpunan *fuzzy* dikenal sebagai *Fuzzy Servqual* yang digunakan untuk menunjukkan ketidakjelasan. Ini juga digunakan untuk memodelkan ketidakjelasan yang terkait dengan kesamaran, ketidakpastian, atau kekurangan informasi yang berkaitan dengan komponen dan masalah tertentu yang dihadapi. (Masshitah, Dkk, 2021).

Teori himpunan *fuzzy*, yang berfungsi sebagai alat untuk pemodelan ketidakpastian yang berkaitan dengan kesamaran, ketidakpastian, dan kekurangan informasi mengenai aspek tertentu dari masalah yang dihadapi, dikenal sebagai kualitas layanan *fuzzy*. (Ningsih, 2019).

2.5.1 Mengintegrasikan Fuzzy-Servqual

Mengintegrasikan *Fuzzy-Servqual* memiliki tahapan antara lain ((Ningsih, 2019):

- a. Penentuan *fuzzy set*
 Proses ini dilakukan untuk menghitung skor bilangan *fuzzy*. Setiap aspek dari kuesioner yang dijawab responden akan dikelompokkan, yang menghasilkan bilangan *fuzzy* yang diintegrasikan dengan metode *servqual*.



Gambar 2.1 Penentuan Nilai *Fuzzy Set*
(Sumber: Ningsih, 2019)

Berikut ini adalah pengelompokan skor dari pertanyaan yang akan diubah menjadi bilangan *fuzzy* :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kategori (1) buruk, menerima skor 1,2,3,4 dari kuesioner persepsi atau harapan, yang berarti sangat tidak setuju atau sangat tidak diharapkan.
- b. Kategori (2) mempunyai skor yang buruk dengan skor 3,4,5,6, yang mencakup jawaban dari kuesioner persepsi atau harapan, yang berarti tidak setuju atau tidak inginkan.
- c. Kategori (3) memiliki kualitas yang cukup baik, dengan skor 5,6,7,8 untuk jawaban kuesioner persepsi atau harapan, yang berarti cukup setuju atau cukup diharapkan.
- d. Kategori (4) harus memiliki skor antara 7,8 dan 9,10 untuk jawaban kuesioner persepsi atau harapan, yang berarti setuju atau diharapkan.
- e. Kategori (5) menerima skor yang sangat baik, dengan skor 9,10,11,12, yang mencakup jawaban dari kuesioner persepsi atau harapan, yang berarti sangat setuju atau sangat diinginkan.

b. Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi*

Perhitungan nilai fuzzyfikasi data kuesioner dilakukan dengan menggunakan rumus berikut: *Triangular Fuzzy Number* (TFN) adalah *range* nilai dari bobot jawaban responden.

$$\text{Nilai batas bawah (a)} = \frac{bi1.n1+bi2.n2.....+bik.nk}{n1+n2+n3....+nk} \dots\dots\dots (2.3)$$

$$\text{Nilai batas tengah (b)} = \frac{bi1.n1+bi2.n2.....+bik.nk}{n1+n2+n3....+nk} \dots\dots\dots (2.4)$$

$$\text{Nilai batas atas (c)} = \frac{bi1.n1+bi2.n2.....+bik.nk}{n1+n2+n3....+nk} \dots\dots\dots (2.5)$$

Keterangan :

n = jumlah responden

bi= nilai set fuzzy rata-rata

c. Perhitungan *Defuzzyfikasi*

Nilai representatif tunggal diperoleh melalui defuzifikasi ini. Rumus *arithmetic mean* adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\mu A \cap B = \frac{\mu A \times I + \mu B \times I}{2} \dots\dots\dots (2.6)$$

$$= \frac{\text{Batas Tengah (a)} + \text{Batas Atas (b)}}{2}$$

d. Nilai *Servqual (Gap)* Per Atribut

Nilai *servqual (gap)* untuk masing-masing atribut dapat dihitung dengan menghitung perbedaan antara defuzzyfikasi tingkat kinerja dan defuzzyfikasi kepentingan. Metode berikut dapat digunakan untuk menghitung nilai *servqual (gap)* untuk masing-masing atribut:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)} \dots\dots\dots (2.7)$$

Keterangan :

- a. Jika hasil gap positif (*persepsi > harapan*) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan.
- b. Jika hasil gap nol (*persepsi = harapan*) maka layanan dianggap baik dan memuaskan.
- c. Jika hasil gap bernilai negatif (*persepsi < harapan*) maka layanan dianggap buruk dan tidak memuaskan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, lima atribut harus diprioritaskan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan untuk masing-masing atribut.

e. Nilai *Servqual (Gap)* Per Dimensi

Nilai *servqual*, atau *gap* per dimensi, dihitung dari jumlah total defuzzifikasi Tingkat Kinerja dan tingkat kepentingan per dimensi dibagi dengan jumlah atribut pertanyaan per dimensi. Peran *gap* per dimensi akan menunjukkan seberapa jauh peran kelima dimensi ini dalam memberikan informasi tentang kualitas pelayanan.

f. Nilai *Servqual (Gap)* Keseluruhan

Nilai *servqual (gap)* secara keseluruhan dihitung dengan mengurangi total skor rata rata defuzzifikasi persepsi per dimensi dan mengurangi total



defuzzifikasi harapan per dimensi. Peran gap keseluruhan akan menunjukkan seberapa jauh atribut ini memainkan peran dalam kualitas pelayanan.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis adalah cara yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang sangat dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. (Dafid, 2018)

Berdasarkan hasil penilaian kinerja dan tingkat kepentingan, menurut Diantara dan Sambodo (2015), tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat pelaksanaannya akan dihitung. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen. (Jazuli, Muhammad, Dkk, 2020).

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977, adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Sabar, 2019) :

a. *Concentrate here* (konsentrasi di sini)

Faktor-faktor di kuadran I dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen, tetapi kondisi persepsi dan kinerja aktual saat ini belum memuaskan. Faktor-faktor di kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

b. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi)

Untuk memastikan bahwa kinerja organisasi yang dikelolanya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai, manajemen berkewajiban memastikan bahwa elemen-elemen yang tercantum dalam kuadran II dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor yang mendukung kepuasan konsumen.

c. *Low priority* (prioritas rendah)

Manajemen tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian yang terlalu besar pada faktor-faktor yang tercantum di kuadran III karena faktor-faktor ini tidak terlalu penting atau diharapkan oleh konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. *Possibly overkill* (berlebihan)

Faktor-faktor di kuadran IV tidak terlalu penting atau diharapkan, jadi manajemen harus memberikan lebih banyak sumber daya untuk faktor-faktor di kuadran II yang lebih penting dan masih membutuhkan perbaikan.



Gambar 2.2 Kuadran Analisis Layanan (Sabar, 2019)

Metode ini mengaitkan tingkat kepentingan (importance) suatu atribut tertentu dengan keadaan lapangan atau kinerja (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Prasetyo, 2020)

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.8)$$

Keterangan:

Tki = Level Kesesuaian Responden

Xi = Nilai Kerja

Yi = Nilai Kepentingan

Langkah kedua adalah menggabungkan level kepentingan dan kepuasan rata-rata untuk setiap item dari atribut menggunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n}; \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n} \dots\dots\dots(2.9)$$

Keterangan:

X = kualitas rata-rata level kepuasan item ke- i

Y = kualitas rata-rata level kepentingan item ke- i

n = Jumlah responden/sampel

Selanjutnya, dengan menggunakan rumus, rata-rata tingkat kepuasan untuk setiap item dijumlahkan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\bar{x}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{p}; \bar{y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n} \dots\dots\dots (2.10)$$

Keterangan:

\bar{x} = Hasil rata-rata kepuasan item

\bar{y} = Hasil rata-rata kepentingan

P = Jumlah Item

2.7 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden yang cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiono,2022)

2.8 Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi Seseorang atau kelompok orang tentang fenomena Sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiono,2022).

Dalam skala likert, maka variabel yang dapat diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiono,2022) .

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai sangat setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberikan skor, seperti (Sugiono,2022):

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Skala *Likert*

| No | Pilihan Jawaban | Skor |
|----|----------------------------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju/sangat penting/ Sangat Positif | 5 |
| 2. | Setuju/Penting/Positif | 4 |
| 3. | Netral/Ragu/kadang-kadang | 3 |
| 4. | Tidak Setuju/Tidak penting/Negatif | 2 |
| 5. | Sangat tidak Setuju | 1 |

(sumber: Sugiono, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Populasi dan Sample

Berikut ini adalah Defenisi dari populasi dan sampel (Sugiono,2022):

1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian menghasilkan kesimpulan. Populasi bukan hanya jumlah objek yang ada, tetapi mencakup semua kualitas dan sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.

2. Sampel

Jumlah dan karakteristik populasi membentuk sampel. Jika populasi besar sehingga peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada di dalamnya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut untuk mengambil kesimpulan yang dapat diterapkan pada populasi secara keseluruhan.

2.10 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sample yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling terbagi menjadi dua kategori yaitu:

1. Probability Sampling

Dalam metode pengambilan sampel probabilitas, setiap komponen populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Metode ini mencakup *Simple Random Sampling, proportionate, stratified*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster).

2. Nonprobability Sampling

Nonprobability Sampling merupakan teknik pengambilan yang tidak memberikan peluang/kesempatan bagian setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sample. Teknik ini mencakup, Sampling sistematis, *Kuota, Aksidental, Purposive, jenuh* dan *Snowball*.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan *sampling insidental* digunakan bersama dengan jenis pengambilan sampel kebetulan. Dengan kata lain, setiap responden yang datang ke penelitian dan dianggap memenuhi kriteria penelitian dimasukkan ke dalam sampel. Adapun Teori Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots (2.11)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (10% atau 0.1)

2.11 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menentukan apakah kuesioner itu sah atau tidak. Tujuan uji validitas, menurut Sutinah dan Simamora (2018), adalah untuk menentukan tingkat keakuratan kuesioner. Kriteria pengujian menentukan bahwa pernyataan dinyatakan valid jika nilai r hitung \geq rtabel dan tidak valid jika nilai r hitung $<$ rtabel. Dengan bantuan program SPSS, akan diperoleh hitungan. Untuk menguji validitas, rumus berikut digunakan. (Sutinah,2018):

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots (2.12)$$

keterangan :

r = Korelasi

- x = nilai setiap item
- y = nilai total dikurangi skor setiap item tersebut
- n = Jumlah sampel

2.12 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menentukan apakah hasil kuesioner stabil dalam mengukur kejadian. Kriteria pengujian adalah yang atribut dianggap reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih dari atau sama dengan 0,6. Pengujian ini dapat dilakukan dengan program SPSS atau secara manual menggunakan rumus berikut (Sutinah,2018):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots (2.13)$$

keterangan:

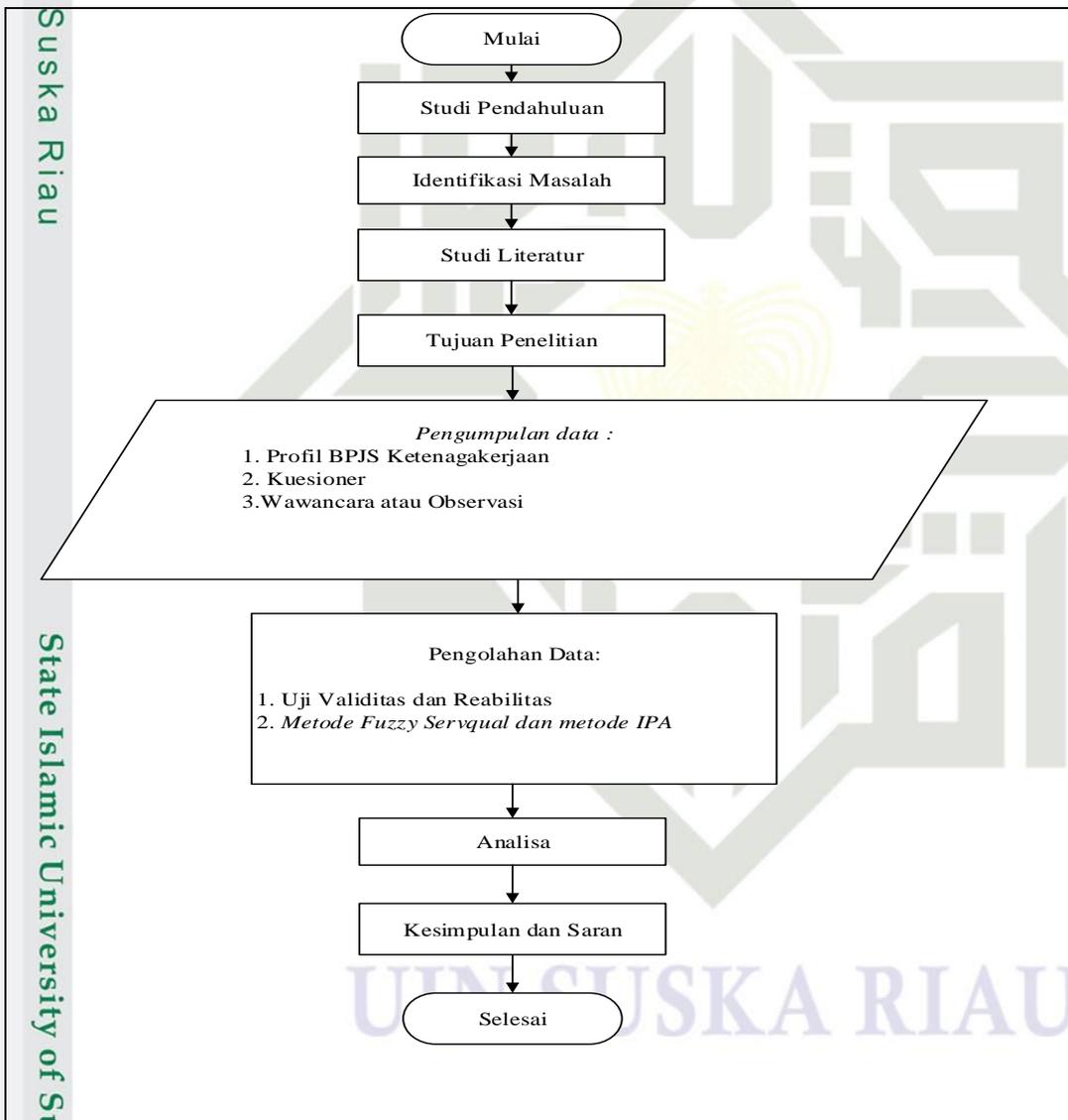
- r_{11} = reliabilitas instrument
- k = Jumlah indikator pertanyaan
- σ_i^2 = jumlah varian item
- σ^2 = varian total

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3. Tahapan Penelitian

Metodologi penelitian memberikan penjelasan serta menguraikan tentang proses yang diambil selama proses penelitian, dari awal sampai akhir. Metodologi penelitian diperlukan agar suatu penelitian lebih terarah dan jelas. Gambar berikut menunjukkan flowchart yang menyajikan metodologi penelitian.



Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah proses pertama dalam penelitian. Langkah awal dalam penelitian adalah menemukan dan mengidentifikasi topik masalah yang akan diteliti berdasarkan fakta di lapangan. Kemudian, Untuk memastikan bahwa masalah yang akan diteliti memiliki sumber referensi yang kuat dan mampu diadalkan, BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota selalu bergantung pada literatur yang tersedia.

3.3 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang Muncul pada penelitian ini yaitu pada Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota yang mana menurut sebagian pelanggan pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian mengenai identifikasi tingkat kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota.

3.4 Studi Literatur

Sebuah penelitian literatur dilakukan untuk mendukung subjek penelitian studi melalui berbagai teori atau konsep, seperti teori asuransi dan jasa, kualitas pelayanan, fuzzy servqual, dan IPA, untuk menghasilkan pemahaman serta mengembangkan teori yang digunakan dalam studi yang dilakukan.

3.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa BPJS Ketenagakerjaan pekanbaru Kota dan untuk menentukan proses perbaikan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

3.6 Pengumpulan Data

Data primer dan data sekunder adalah jenis data yang dikumpulkan untuk penelitian dan biasanya dikumpulkan dengan metode berikut:



1. Data Primer terdiri dari data yang didapatkan melalui pengamatan dan penelitian secara langsung di lapangan., mengamati dan melakukan penyebaran kuesioner di BPJS ketenagakerjaan Pekanbaru Kota
2. Data Sekunder adalah data yang tidak secara langsung didapat oleh peneliti. Data ini diperoleh dari perusahaan dan studi literatur tentang analisis kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota menggunakan metode fuzzy servqual dan IPA. Literatur seperti buku, jurnal, dan skripsi digunakan untuk mendapatkan data ini.

3.7 Pengolahan Data

Data dalam bentuk kuesioner diperoleh, berikutnya di olah untuk dapat digunakan untuk penelitian. Tujuan pengolahan informasi ini adalah untuk memungkinkan data yang dikumpulkan dapat dianalisa dan kemudian memungkinkan pengambilan kesimpulan dan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota. Setelah itu, masalah dapat dianalisis dan diselesaikan.

3.8 Analisa

Hasil dari pengolahan data tersebut, maka langkah berikutnya adalah menganalisa hasil dari pengolahan data sebelumnya, yang mencakup analisis *fuzzy servqual* dan IPA dari pengolahan data Kuesioner serta analisa langkah-langkah perbaikan untuk faktor permasalahan yang ada.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dibuat berdasarkan data penelitian dan menjelaskan apa yang ditemukan dalam penelitian. esimpulan harus mencakup informasi penting dari semua data yang dikumpulkan, dan rekomendasi harus memberikan masukan dan petunjuk tentang apa yang belum dilakukan penelitian ini. Proses perbaikan lanjutan akan mendapat manfaat dari saran yang diharapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN

6. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian serta pembahasan menghasilkan kesimpulan berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat layanan yang paling baik memiliki ranking yang paling tinggi adalah dimensi *Reability* (Keandalan/terpercaya) dengan Nilai GAP -4,72 dan terendah adalah dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai GAP -9,48. Untuk itu, perbaikan kualitas pelayanan harus segera diprioritaskan pada dimensi ini, terutama pada Indikator pegawai yang memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, yang memiliki skor GAP paling rendah yaitu -2,2.

Rekomendasi perbaikan untuk dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terutama pada pegawai memberikan informasi yang akurat pada pelanggan adalah dengan peningkatan pelatihan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap informasi yang disampaikan, serta implementasi mekanisme peninjauan berkala untuk menilai tingkat akurasi informasi yang diberikan.

6.2 Saran

Hasil penelitian menghasilkan saran berikut:

1. Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi, masukan dan bahan evaluasi untuk pihak BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota.
2. Pengukuran kualitas pelayanan berkala dan konsisten agar selalu bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Kota dengan mengamati perubahan tingkat kerja dan tingkat kepentingan pengguna terhadap kualitas layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta
milik UIN Suska Riau

6.2 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Da'ud. (2018) Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, Vol 9 (2).
- Hanafri, Muhammad, Iqbal., Dkk. (2018) Pengembangan Iklan Layanan Masyarakat Berbasis Animasi 2D Pada BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Sisfotek Global*, Vol 8 (1).
- Hidayatullah, Nurul., Dkk. (2020) Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, Vol. 3 (1).
- Indrajaya, Drajat. (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, Vol 2 (3).
- Jatipaningrum, Maria, Titah., Koa, Lidwin, Serostiana. (2022) Analisis Kepuasan Lulusan Baru Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Di Institut Sains & Teknologi Akprind Yogyakarta Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, Vol. 7 (1), 71-80.
- Jazuli, Muhammad.,Dkk. (2020) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* Di PT. Xyz. *Juminten*, Vol 01 (01), 67 – 75.
- Ningsih, Raniya, Nur. (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode Fuzzy *Servqual* Di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya. *JPTM*, Vol 8 (1), 58-67.
- Prasetyo, Agung. (2020) Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan SWOT. Vol 2 (2).
- Sabar, Muhamad., Suwarman, Herman, R. (2019) Aplikasi Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy *Servqual* Berbasis Android (Studi Kasus Di Cv.Vieneth Corp). *Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi dan Teknik Informatika*, vol 1 (2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sari, Dian Purwita., Achsa, Andhatu. (2020) Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 2 (3).

Sari, RA Diah, Irianti, Permana. (2019) Penyelesaian Klaim Perjanjian Asuransi Secara Ex Gratia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Journal Of Law*, Vol 2 (1), 47-54.

Siregar, Indra. (2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal Ilmiah Research Sains*, Vol. 6 (1).

Sulnah, Entin., Simamora, Odilia, R. (2018) Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, Vol 5 (1).

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad Arifuttajjali lahir Di Pasaman, 11 Desember 1999 anak dari pasangan Nasruddin dan Sarilawati, merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Adapun perjalanan pendidikan penulis adalah sebagai berikut:

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2005-2011 | Menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 06 Pasaman selama 6 Tahun |
| 2011-2014 | Menempuh Pendidikan Menengah atas Di MTsN Simpang Empat selama 3 tahun |
| 2014-2017 | Menempuh Pendidikan Menengah Atas Di SMA Negeri 1 Pasaman selama 3 tahun |
| 2017 | Menempuh Perkuliahan Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim |
| No HP | 082285222341 |
| Email | Arifuttajjali8523@gmail.com |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.