Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Strategi pelayanan kepesertaan program Jamsostek

A. Muji Handoyo, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=92337&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan lebih banyak memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan yang bermanfaat dalam menjalankan strategi mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan diberikan dengan cara memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. PT JAMSOSTEK (Persero) adalah Badan Penyelenggara program Jamsostek, berdasarkan Undang - undang nomor 3 tahun 1992 diwajibkan mengutamakan pelayanan kepada peserta. Penelitian ini mendiskrepsikan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kwantitatif, dengan sampel sebanyak 150 perusahaan di wilayah DKI Jakarta. Dari penelitian ini dapat dijelaskan adanya 16 faktor-faktor yang mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan peserta yang memiliki kinerja buruk. Kondisi tersebut ditunjukkan dengan adanya kesenjangan antara rata-rata keseluruhan nilai kinerja yang berada dibawah rata-rata keseluruhan dari nilai kepentingan peserta program. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan PT JAMSOSTEK (Persero) belum dapat memuaskan peserla program sebagai pelanggannya.

Dalam menjalankan strategi pelayanan peserta PT JAMSOSTEK (Persero) perlu menetapkan prioritas utama untuk memperbaiki kinerja faktor-faktor yang berpengaruh kuat terhadap kepuasan peserta, serta mempertahan faktor-faktor yang kinerjanya dianggap baik oleh peserta. Strategi tersebut perlu dilakukan terutama dalam mempertahankan peserta Serta menekan sekecil mungkin penolakan terhadap penyelenggaraan program Jamsostek.