



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap jasa dapat dipenuhi dengan tersedianya sektor jasa yang ada, salah satunya adalah jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas untuk menyelenggarakan program jaminan sosial sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 99 ayat (1), setiap pekerja/buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki banyak kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dengan cakupan peserta yang besar. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Bogor Kota mencakup wilayah kepesertaan Bogor dan sekitarnya.

Setiap kantor cabang memberikan pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kepercayaan peserta menggunakan program BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan telah menyediakan kebutuhan masyarakat terhadap jaminan sosial. Peserta yang telah memilih untuk menggunakan jasa berhak mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, tugas *customer service* sebagai garda terdepan peserta terhadap pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota adalah memastikan bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pesertanya. Hal ini berhubungan dengan pelayanan prima BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Customer service dalam pelayanan penting dimiliki untuk bisa melayani banyaknya peserta dari cakupan wilayah yang luas. Peserta yang berada di kota Bogor yang terdaftar pada tahun 2022 berjumlah total 264.471 tenaga kerja yang terbagi atas pekerja Penerima Upah, Bukan Penerima Upah, Jasa Konstruksi, Pekerja Migran, dan tidak aktif. Pelayanan prima yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk bisa mencakup kepesertaan yang besar ini harus berorientasi pada kebutuhan peserta. Salah satu hal yang penting untuk dipertimbangkan adalah komunikasi yang dilakukan oleh *customer service*. Komitmen perusahaan dalam menyediakan pelayanan salah satunya adalah komunikasi agar terciptanya keharmonisan antara pemberi layanan dan masyarakat (Admajati 2018). Penerapan komunikasi yang efektif akan mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan. Penerapan komunikasi yang dilakukan *customer service* dapat dilihat melalui penanganan keluhan, pelayanan informasi pesan, dan penerapan koordinasi *customer service* dengan bidang pelayanan selaku internal perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas harus diikuti dengan komunikasi bermedia yang baik. Kualitas jasa pada pelayanan salah satunya dipengaruhi oleh faktor *accessibility* atau kemudahan akses yang menyangkut lokasi dan saluran komunikasi yang mudah dihubungi (Saleh 2021). *Customer service* harus cakap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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 IPB.

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



dalam melakukan penerapan komunikasi bermedia agar layanan dapat diterima sesuai yang diharapkan. Komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* masih lebih sering dilakukan secara tatap muka langsung. Komunikasi tatap muka memberikan respon langsung yang dapat dirasakan oleh peserta, namun hal ini kurang bisa menjangkau peserta yang berada jauh dari kantor cabang. Keefektifitasan dalam komunikasi yang dilakukan *customer service* disesuaikan dengan penerapan media yang digunakan. Media komunikasi dapat dimanfaatkan dalam mencakup pelayanan yang lebih menyeluruh. Pemilihan saluran ini telah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan agar peserta tetap bisa mendapatkan pelayanan sesuai yang diinginkan.

Tantangan dalam komunikasi berhubungan dengan kapasitas *customer service* dalam berkomunikasi, menguasai informasi, mengembangkan kemampuan menyampaikan informasi, menangani keluhan, dan menggunakan media yang relevan dengan budaya organisasi. Hal ini bersangkutan dengan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan. *Customer service* harus menguasai penyampaian komunikasi kepada internal maupun eksternal perusahaan. *Customer service* dituntut untuk mampu memahami sikap peserta yang berbeda-beda, terutama BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota memiliki peserta dari berbagai latar belakang dari mulai ekonomi, pendidikan, dan sosialnya. Tujuan berkomunikasi adalah agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara ringkas dan padat oleh komunikannya yaitu peserta.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, maka rumusan masalah yang dibahas pada Laporan Akhir ini meliputi:

- 1) Bagaimana *customer service* menjalankan tugasnya di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?
- 2) Apa saluran yang digunakan *customer service* dalam komunikasi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi dari penerapan komunikasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota?

Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan yang dibahas pada Laporan Akhir ini adalah:

- 1) Menjelaskan tugas *customer service* di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.
- 2) Mengetahui saluran yang digunakan *customer service* dalam komunikasi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota
- 3) Mengetahui hambatan dan solusi dari penerapan komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.