

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia. Keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Pasal 1 angka 1 UU No.36 Tahun 2010 tentang Kesehatan). Untuk mewujudkan komitmen global setiap negara mengemban *Universal Health Coverage* (UHC) bagi seluruh penduduk. *Universal Health Converage* merupakan sistem penjaminan kesehatan yang memastikan setiap warga dalam popilasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitative* yang bermutu dengan biaya terjangkau (www.kemkes.go.id,2020).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Perusahaan asuransi tersebut menjadi tolak ukur dari perkembangan asuransi di Indonesia dimana dibuat oleh masyarakat bahkan secara gotong royong dan tolong menolong antar anak bangsa. Oleh sebab itu pada zaman dahulu perusahaan asuransi tersebut dibuat dalam wujud *onderling* ataupun perusahaan bersama, termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Suryani, 2015).

Berdasarkan pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas atau layanan kesehatan melalui BPJS kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kepuasan pasien. Ketertarikan masyarakat terhadap program BPJS ditunjukkan dengan besarnya minat masyarakat sebagai peserta program BPJS. Data bulan September 2019 jumlah peserta BPJS kesehatan di Indonesia sebanyak 798,3 juta jiwa dan terus meningkat, pada bulan Februari 2020 tercatat 363.779.986 peserta. (www.bpjs-kesehatan.go.id, 2020).

Keputusan pembelian adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan tingkah laku setelah pasca pembelian (Taroreh, 2015). Menurut pendapat (Engel et.al, 2011) menyatakan bahwa keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh nilai inti, yang mempengaruhi persepsi setiap diri konsumen berdasarkan faktor internal yang meliputi (motivasi, ekonomi, sikap, persepsi, integrasi) dan faktor eksternal yang meliputi (kebudayaan, kelompok sosial dan kelompok referensi, keluarga). Dalam keputusan pembelian merupakan keputusan mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan, menurut Kotler, (2011) Banyak faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan diantaranya adalah karakteristik konsumen, persepsi dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil dari observasi menyatakan bahwa selain ramainya pengunjung pada asuransi kesehatan BPJS mandiri ini terdapat faktor masalah

yang dimiliki dari PUSKESMAS Randudongkal Pemalang ini, dari hasil wawancara pengunjung PUSKESMAS Randudongkal Pemalang mengatakan kurangnya lahan parkir yang disediakan, lahan parkirnya terkadang memakan bahu jalan sehingga mengatakan kemacetan, apalagi lahan parkir untuk pengendara roda empat, selain itu tempatnya yang terlalu monoton tidak ada perubahan, dan tata ruang dalam fasilitas layanan yang kurang memadai. Faktor tersebutlah yang menjadikan penyebab munculnya masalah utama penelitian ini, yaitu pengambilan keputusan berasuransi yang kurang optimal.

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah karakteristik konsumen adalah perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi produk, jasa, atau ide yang diharapkan dapat memuaskan konsumen untuk dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sehingga mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pada suatu perusahaan yang diharapkan dapat memberikan manfaat seperti yang diinginkan (Kotler, 2011). Berdasarkan uraian diatas hal ini sejalan dengan fenomena yang ada di PUSKESMAS Randudongkal Pemalang mengenai BPJS Mandiri mengatakan bahwa karakteristik konsumen dalam perilaku pengguna BPJS mandiri belum mengetahui sepenuhnya mengenai manfaat kegunaan BPJS Mandiri. Karena kurangnya mengenai informasi layanan BPJS Mandiri yang ada di PUSKESMAS Randudongkal Pemalang. Hal ini sejalan beberapa penelitian sebelumnya menurut Santoso (2017) Sumar (2015), dan Kuncoro (2016) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan

antara karakteristik konsumen terhadap pengambilan keputusan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Maksum, (2015) bahwa karakteristik konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah persepsi konsumen adalah suatu proses konsumen dihadapkan berbagai stimuli untuk memilih, mengorganisir, dan menginterpretasi menjadi informasi yang bermakna bagi konsumen dalam pengambilan keputusan berasuransi. Namun konsumen melakukan penilaian terhadap berbagai alternatif pilihan dan memilih salah satu atau lebih alternatif pilihan yang diperlukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, terdapat lima proses pengambilan keputusan, yaitu: pencarian informasi, evaluasi, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku paska pembelian (Suryani, 2014). Persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli, jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi konsumen puas (Kotler dan Armstrong, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, hal ini sejalan fenomena yang ada mengenai persepsi konsumen mengatakan bahwa kurangnya informasi mengenai BPJS Mandiri yang memadai dan perilaku pengguna yang menilai negatif mengenai BPJS Mandiri dikarenakan faktor biaya iuran tiap bulan. Tetapi belum menyadari akan pentingnya BPJS Mandiri yang ada di PUSKESMAS Randudongkal Pemasang. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya menurut Gampo, (2017), Sardanto (2016) dan Hidayat, (2015) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi konsumen

terhadap pengambilan keputusan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Juariyah, (2017) bahwa persepsi konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Menurut Kotler dan Keller (2011) menyatakan bahwa kepuasan seorang konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Indikator dari kepuasan konsumen meliputi: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, emotional faktor, biaya dan kemudahan. Berdasarkan uraian diatas terdapat fenomena mengenai kepuasan konsumen dalam kualitas pelayanan yang kurang baik di PUSKESMAS Randudongkal Pemalang akan berdampak pada tingkat keputusan pembelian. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya menurut Wahyu, (2016), menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Grace, dkk (2015) bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan melakukan penelitian pengembangan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardy, dkk (2015), bahwa persepsi konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini peneliti tertarik dan menambahkan variabel karakteristik konsumen dan kepuasan konsumen sehingga peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Sumar, (2015) bahwa karakteristik

konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Rahmat, (2015) menyatakan bahwa pengaruh kepuasan konsumen secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam untuk dijadikan penelitian dengan judul ‘Analisis Pengaruh Karakteristik, Persepsi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Berasuransi (studi pada pengguna BPJS mandiri) di Puskesmas Randudongkal Pemasang’.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena di atas dapat disimpulkan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah karakteristik, persepsi, dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
2. Apakah karakteristik berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
3. Apakah persepsi berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?

C. Pembatasan Masalah

1. Peneliti hanya meneliti pada pengguna BPJS mandiri di PUSKESMAS Randudongkal Pemasang Pemasang.

2. Variabel yang digunakan yaitu karakteristik, persepsi, kepuasan konsumen dan pengambilan keputusan berasuransi.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis apakah karakteristik, persepsi dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
- b. Untuk menganalisis apakah karakteristik konsumen berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
- c. Untuk menganalisis apakah persepsi berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
- d. Untuk menganalisis apakah kepuasan konsumen berpengaruh secara positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi perusahaan (PUSKESMAS Randudongkal Pemalang Pemalang)

Diharapkan agar dapat digunakan sebagai masukan pentingnya pengaruh karakteristik konsumen, persepsi dan kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan dan dapat menjadi pertimbangan

dalam menyusun strategi untuk meningkatkan pengambilan keputusan. Sehingga dalam penyusunan strategi untuk meningkatkan pengambilan keputusan pada asuransi kesehatan BPJS mandiri di PUSKESMAS RandudongkalPemalang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literature khususnya bagi manajemen pemasaran tentang pengaruh karakteristik konsumen, persepsi dan kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan pada asuransi kesehatan BPJS mandiri Puskemas di Randudongkal Pemalang.

3. Bagi peneliti

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya menambah kemampuan dalam memahami aspek manajemen pemasaran.