

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia. Untuk mewujudkan komitmen global setiap negara mengemban *Universal Health Coverage (UHC)* bagi seluruh penduduk. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia(Suryani,2016).

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok sesuai dengan panduan BPJS pada website resmi bpjs-kesehatan.go.id dan ketentuan Perpres Nomor 12 tahun 2013, yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan penerima bantuan iuran (Non PBI). Peserta penerima bantuan iuran (PBI) tidak dibebani iuran bulanan karena iuran bulanan akan dibayarkan oleh pemerintah setiap bulannya. Peserta PBI meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu. Sedangkan peserta bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) dimana iuran bulanan dibayarkan sendiri oleh peserta yang bersangkutan.

Dalam pembayaran iuran bulanan BPJS Non PBI dikelompokkan menjadi dua, yaitu BPJS badan usaha atau BPJS ditanggung oleh perusahaan, dan BPJS mandiri atau BPJS yang iurannya dibayarkan sendiri secara pribadi.

Yang termasuk BPJS badan usaha adalah yang termasuk dalam kategori pekerja penerima upah (PPU) seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota TNI/POLRI, pejabat negara, pegawai penemerintah, pegawai swasta dan pekerja penerima upah lainnya. Sedangkan yang termasuk BPJS mandiri adalah pekerja bukan penerima upah (PBPU) dan bukan pekerja (BP) (www.pasienbpjs.com).

Berdasarkan hasil dari observasi menyatakan bahwa selain ramainya pengunjung pada asuransi kesehatan BPJS mandiri ini terdapat faktor masalah yang dimiliki dari puskesmas Belik Pemaalng ini, dari hasil wawancara pengunjung puskesmas Belik Pemaalng mengatakan bahwa terdapat kendala pada pelayanan saat ini dikarenakan dalam kondisi sekarang adanya covid 19 berdampak pada penurunan dalam pemakai pengguna BPJS mandiri di wilayah kecamatan Belik Pemaalng. Selain itu adanya peningkatan pengguna BPJS Mandiri terus meningkat tetapi tidak sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar iuran JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Sehingga berdampak pada kualitas yang kurang baik pada operasional BPJS Mandiri yang ada pada Puskesmas Belik Pemaalng.

Keputusan pembelian jasa asuransi adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap suatu produk (Kotler, 2011). Menurut Kotler & Armstrong (2014) keputusan pembelian jasa asuransi sebagai suatu tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli suatu produk. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan berasuransi diantaranya karakteristik, kepercayaan dan kepuasaann konsumen.

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu karakteristik konsumen berisi kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut, yang pada akhirnya mempengaruhi suatu konsumen dalam proses pengambilan keputusan berurusan pada suatu perusahaan atau merek dagang Tjiptono (2014). Sedangkan terdapat beberapa penelitian sebelumnya Gilang (2015) dan Kuncoro (2016) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara karakteristik konsumen terhadap keputusan pembelian. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Maksun (2015) bahwa karakteristik konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah kepercayaan adalah keyakinan pihak tertentu terhadap pihak yang lain dalam melakukan hubungan transaksi dengan harapan akan memenuhi segala kewajiban dan hasil yang baik dan sesuai Taroreh (2015). Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Saiful, 2015). Sedangkan terdapat beberapa penelitian sebelumnya (Sukma, 2016), (Siska,2017), (Kuncoro,2016) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Hariyadi (2015) bahwa kepercayaan

konsumen berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk membeli pada suatu tempat Sunyoto (2015). Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Menurut pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan Tjiptono (2010). Sedangkan terdapat beberapa penelitian sebelumnya Wahyu (2016), Siska (2015), menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen terhadap keputusan pembeli jasa asuransi. 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 Kuncoro, dkk (2016). Dalam hal ini, peneliti tertarik dan menambahkan variabel kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen sehingga peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian. Oleh sebab itu, penulis berpendapat bahwa hal-hal tersebut di atas menarik untuk diteliti lebih lanjut yaitu mengenai karakteristik, kepercayaan, dan kepuasan

konsumen dengan pengambilan keputusan, dan untuk itulah penulis mengangkatnya dalam suatu penulisan dengan judul: “Analisis pengaruh karakteristik konsumen, kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen (Studi Pada Peserta BPJS mandiri) di Puskesmas Belik Pentalang”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah karakteristik konsumen, kepercayaan konsumen, dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
2. Apakah karakteristik konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS Mandiri?
3. Apakah kepercayaan konsumen 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 peserta BPJS mandiri di Puskesmas Belik.
2. Variabel yang digunakan yaitu karakteristik, kepercayaan, kepuasan konsumen dan pengambilan keputusan berasuransi.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis apakah karakteristik, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara silmutan 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 kepercayaan konsumen 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 Puskesmas Belik di Kabupaten Pematang

Diharapkan agar dapat digunakan sebagai masukan pentingnya pengaruh karakteristik konsumen, kepercayaan konsumen 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 peserta BPJS mandiri di puskesmas Belik Pematang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur khususnya bagi manajemen pemasaran tentang pengaruh karakteristik konsumen, kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan pada peserta BPJS mandiri puskesmas Belik di Kabupaten Pematang.

3. Bagi peneliti

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar agar menambah kemampuan dalam memahami aspek manajemen pemasaran.