

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DI BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI KASUS BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

MURNIASIH

NIM: 2013115417

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DI BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI KASUS BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

MURNIASIH

NIM: 2013115417

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Murniasih

NIM : 2013115417

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sebelumnya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 11 Juni 2021
Yang Menyatakan



MURNIASIH
NIM. 2013115417

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

Perum Pisma Garden, RT 01 RW 09, Tirto Pekalongan Barat

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Murniasih

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara:

Nama : Murniasih

NIM : 2013115417

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan"

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 Juni 2021

Pembimbing



Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

NIP. 198510122015031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No. 52 Rowolaku, Kajen Pekalongan Jawa Tengah 51161

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : **MURNIASIH**
NIM : **2013115417**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN (STUDI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN)**

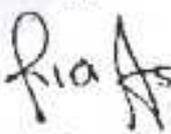
Telah diujikan pada 13 Juni 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I


Dr. Tamamudin, SE., MM.
NIP. 197910302006041018

Penguji II


Ria Anisatus S, SE., MSA.
NIP. 198706302018012001

Pekalongan, 19 Juli 2021

Disahkan oleh Dekan,




Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam bagi junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur dari lubuk hati yang paling dalam, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Orang Tua Tercinta, Bapak Wasmin, Ibuku tercinta Darno'ah yang telah berjasa dalam setiap langkahku, memberi support, kasih sayang, perhatian dan yang selalu menyertakan namaku dalam setiap sujud dan do'a. Semoga Ibu diberikan kesehatan, umur yang panjang serta keselamatan di dunia dan akhirat.
2. Kakakku Muryanto yang sudah banyak membantuku serta memberikan support dalam proses pembuatan skripsi ini dan tidak lupa adikku Mursianton tersayang, yang memberikan semangat serta hiburan dalam sela-sela penyelesaian skripsi ini.
3. Teman – teman MA Muslim, Muhyi, M. Faiq Ulfa Faza, Nur Purnama sari, Shohibatul Aula yang selalu menjadi teman konyol, dan teman stres.
4. Geng Kalongku M. Mukhlis Ariston, Eko Ferdianto, Titian M.Y yang selalu menemani setiap malamku dengan canda tawa ocehan-ocehan garing dan *absurdnya*. Terima kasih kalian yang selalu sabar mendengarkan curahan hati perjalanan kisahku serta keluh kesahku.
5. M. Riski Agung Setiawan yang memberikan suport, semangat, dan selalu sabar jadi tempat pelampiasan ku.

6. Teman – teman Seangkatan IAIN 2015 Nafisa Ulfa, Emil, Rinda, Suci, yang memberikan bantuan ketika aku membutuhkan.
7. Geng Tempe Bosok Nurul Irmala, Tiya Sukma Arifiyani, dan Kholifatul Hidayah, yang memberikan hiburan, canda tawa, dan kekonyolan.
8. Adik-adik tingkatku Kokom Agustin, Nur Hana, Tasya yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan kekonyolan.
9. Keluarga besar Resimen Mahasiswa Batalyon 955 Kusuma Bangsa IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak pengalaman dalam sebuah organisasi.
10. Seluruh dosen yang telah mengajari dan membimbingku.

MOTTO

“Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

(QS Al-Baqarah:267)

ABSTRAK

Murniasih, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan CabangPekalongan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan hukum Publik PT Jamsostek (Persero) yang telah bertansformasi. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan yang menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JPN). Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan adalah kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, dayatanggap, jaminan, dan empati yaitu perbedaan yang terjadi di antara teori dan fakta yang ada dari penelitian – penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berpengaruh atau tidak dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan / Field Research, pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk menentukan sampel yang diambil menggunakan *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Variabel independent dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan. Variabel dependennya adalah kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen pertanyaan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi.

Uji Parsial (uji T) menunjukkan variabel Bukti Fisik sebesar 2,368, . variabel Keandalan sebesar 1,612, variabel Daya Tanggap sebesar -0,353, variabel Jaminan sebesar 5,336, dan variabel variabel Empati sebesar 6,086. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan, variabel keandalan berpengaruh dan tidak signifikan, variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan. Hasil uji simultan (uji F) pada variabel independent diperoleh f_{hitung} sebesar 100,741 sedangkan f_{tabel} sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 83,3% kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan, dan 16,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta**

ABSTRACT

Murniasih, Analysis of the Effect of Service Quality on Participant Satisfaction at BPJS KetenagakerjaanPekalongan.

BPJS Employment is a public legal entity of PT Jamsostek (Persero) which has been transformed. BPJS (Social Security Administering Agency) Employment which organizes labor social security programs, which include Work Accident Insurance (JKK), Death Security (JKM), Old Age Security (JHT), and Pension Security (JPN). The service system needs to be supported by service quality, adequate facilities or good manners. While the purpose of providing services is to provide satisfaction to consumers. Factors that can affect satisfaction are service quality such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, namely the differences that occur between theory and existing facts from previous studies that have been carried out. The purpose of this study was to determine whether or not the dimensions of service quality have an effect on participant satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan.

This type of research is a type of field research, in this study using a quantitative approach. To determine the sample taken using non-probability sampling. The sample in this study was 100 respondents. The independent variable in this study was the dimension of service quality. The dependent variable was the satisfaction of participants in BPJS Ketenagakerjaan. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires. The analytical method used is a question instrument test using validity and reliability tests, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing with partial test (t test), simultaneous test (F test) and coefficient of determination.

The Partial Test (T test) showed that the Physical Evidence variable was 2,368, . Reliability variable is 1.612, Responsiveness variable is -0.353, Guarantee variable is 5.336, and Empathy variable is 6.086. The results of this study indicate that the variables of physical evidence, assurance, and empathy have a positive and significant effect, the reliability variable is influential and not significant, the responsiveness variable does not significantly affect the satisfaction of participants in BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan. The results of the simultaneous test (F test) on the independent variables obtained fcount of 100.741 while ftable of 2.70. This shows that the service quality variable affects the satisfaction of participants in BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan. From the results of the determination coefficient test, it was obtained that 83.3% of participant satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan, and the remaining 16.7% was influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Service Quality Dimensions, Participant Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan pada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan*”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

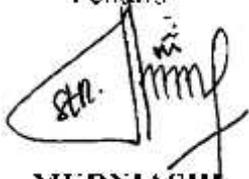
Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan selaku Dosen Pembimbing skripsi.
4. Ade Gunawan, S.Sos.I, M.M. selaku Wali Dosen penulis.
5. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
6. Bapak, Ibu dan kakak yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati saya.
7. Semua teman-teman yang telah menemani saya dari semester awal hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap karyawan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Pekalongan yang membantu dan menerima penulis selama masa penelitian di lapangan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berjasa dan membantu dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Pekalongan, 11 Juni 2021

Penulis

MURNIASIH
NIM. 2013115417

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	14
1. Pengertian Kualitas.....	14
2. Pengertian Pelayanan.....	14
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	18
5. Kesenjangan Pada Kualitas pelayanan	22
6. Kepuasan Pelanggan / Konsumen	24
B. Tinjauan Pustaka	30
C. Kerangka Berpikir	40
D. Hipotesis Penelitian.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	45
B. Pendekatan Penelitian	45
C. Setting Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel	46
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Instrumen Penelitian	48
F. Sumber Data	51
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Metode Analisis Data	53

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Deskripsi Data	69
C. Analisis Data	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	92

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	100
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA	107
-----------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Š	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha

ء	hamzah	~	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh: نزل = *nazzala*

بهن = *bihinna*

III. Vokal Pendek

Fathah (o`_) ditulis a, *kasrah* (o_) ditulis I, dan *dammah* (o _) ditulis u.

IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh :

1. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.
2. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti تفصيل: ditulis *tafsil*.
3. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصول, ditulis *usul*.

V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati ditulis ai الزهيلي ditulis *az-Zuhaili*
2. Fathah + wawu ditulis au الدولة ditulis *ad-Daulah*

VI. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.
2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بداية الهداية ditulis *bidayah al-hidayah*.

VII. Hamzah

1. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
2. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambing apostrof,(,) seperti شئىء ditulis *syai,un*.
3. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائب ditulis *raba'ib*.
4. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (,) seperti تاخذون ditulis *ta'khuzuna*.

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرة ditulis *al-Baqarah*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'I' diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساء ditulis *an-Nisa'*.

IX. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti : ذوي الفرود ditulis *zawi al-furud* atau أهل السنة ditulis *ahlu as-sunnah*.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan	5
Tabel 2.1	Telaah Pustaka.....	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional	49
Tabel 3.2	Metode Skala Likert	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	71
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.5	Distribusi Respon Jawaban Responden Bukti Fisik / Tangible	74
Tabel 4.6	Distribusi Respon Jawaban Responden Keandalan / Reliability ..	74
Tabel 4.7	Distribusi Respon Jawaban Responden Daya Tanggap / Responsiveness	75
Tabel 4.8	Distribusi Respon Jawaban Responden Jaminan / Assurance	76
Tabel 4.9	Distribusi Respon Jawaban Responden Empati / Emphaty	76
Tabel 4.10	Distribusi Respon Jawaban Responden Kepuasan Peserta	77
Tabel 4.11	Uji Validitas Bukti Fisik (X1).....	78
Tabel 4.12	Uji Validitas Keandalan (X2).....	78
Tabel 4.13	Uji Validitas Daya Tanggap (X3)	78
Tabel 4.14	Uji Validitas Jaminan (X4)	79
Tabel 4.15	Uji Validitas Empati (X5)	79
Tabel 4.16	Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y)	79
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.20	Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87
Tabel 4.22	Hasil Uji t	89
Tabel 4.23	Hasil Uji F	91
Tabel 4.24	Uji Koefisien Determinasi.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan	64
Gambar 4.2	Grafik Normal P-P Plot	82
Gambar 4.3	Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian I
- Lampiran 2 Data Responden VI
- Lampiran 3 Diskripsi Responden XII
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen, XV
- Lampiran 5 Rumus dan Hasil Perhitungan SPSS, XXIII
- Lampiran 6 Distribusi Nilai r hitung, XXXII
- Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian, XL
- Lampiran 8 Dokumentasi, XLI
- Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian, XLVII
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup, XLVIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan rencana jaminan sosial ialah suatu bentuk tanggung jawab serta menjadi kewajiban suatu Negara dalam memberi lindungan sosial dan ekonomi pada warga Negara yang sesuai dengan Keuangan Indonesia serta Negara berkembang yang lain serta dalam upaya merumuskan rencana jaminan sosial dilandasi dari rencana jaminan sosial. Yang mana jaminan sosial pada dasarnya didanai dari tiap pesertanya yang terbatas pada kelompok pekerja yang membidangi sektor formal. Kepuasan bagi peserta bisa ditentukan dari program jaminan sosial ketenagakerjaan yang bisa memberikan jaminan hidup bagi karyawannya. (Andi Faisal Bahari, 2019)

Pada awal dibentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami banyak proses yang terjadi. Diawali dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuan (PMP) No.48/1952 jo PMP No. 8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan sosial buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan yayasan dana jaminan sosial (YDJS), kemudian diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok tenaga kerja. Proses lahirnya asuransi bagi tenaga kerja dirasa semakin transparan. Dengan adanya kemajuan, dalam perkembangan yang berkaitan dengan dasar hukum, bentuk adanya perlindungan bahkan penyelenggaraannya

pada tahun 1977 didapatkan sebuah dasar sejarah dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 yang berkaitan dengan dilaksanakannya program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK) yang memberikan kewajiban bagi tiap pemberi kerja atau pengusaha swasta dan BUMN supaya ikut serta dalam program ASTEK. Selain itu, terbit PP No.34/1977 berkaitan dengan dibentuknya wadah penyelenggara ASTEK yakni Perum Astek. Tonggak dasar yang baru yakni UU No. 3/1992 berkaitan dengan jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek).

Melalui PP No. 36 /1995 ditetapkannya PT. Jamsostek menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program tersebut kemudian memberi perlindungan dasar supaya dapat memenuhi kebutuhan bagi tenaga kerja beserta keluarganya. Hal tersebut dilakukan dengan cara memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan bagi keluarga menjadi sebagian pengganti atau segala atas pendapatan yang hilang dari risiko sosial. Kemudian tahun 2004, Pemerintah menerbitkan UU Nomor 40 tahun 2004 berkaitan dengan sistem jaminan sosial nasional. UU tersebut berkenaan dengan amandemen UUD 1945 tentang perubahan Pasal 34 ayat 2 yang kemudian berisi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Dalam memberikan manfaat perlindungan seperti pasal tersebut dapat diartikan sebagai pemberian atas rasa aman bagi pekerja hingga bisa lebih konsentrasi dalam meningkatkan motivasi ataupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun (JPN) mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Ketenagakerjaan, Profil Sejarah, 2016)

Menurut Wyckof Kualitas jasa merupakan peringkat kelebihan yang menjadi harapan dan pengendalian dari tingkat kelebihan tersebut supaya dapat

memenuhi harapan konsumen. Dalam kualitas jasa terdapat dua faktor yang menjadi pengaruh yakni *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) telah sesuai dengan yang menjadi harapan maka kualitas jasa dianggap baik dan dapat memuaskan konsumen. Apabila suatu kualitas dikatakan ideal maka jasa yang diterima telah melebihi ekspektasi konsumen. Maka sebaliknya, apabila kualitas jasa diharapkan buruk maka jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, baik buruknya kualitas sebuah jasa bergantung pada skill penyedia jasa dalam rangka pemenuhan ekspektasi konsumennya secara berkelanjutan. Memang tidak gampang dalam menjaga dan meningkatkan sebuah kualitas produk atau jasa, perbedaan sifat yang sangat jauh berbeda yang dipunyai oleh konsumen menjadi penyebabnya.

Dimana kualitas pelayanan Menurut Mowen adalah penilaian pelanggan tentang kebaikan kinerja layanan. Kualitas pelayanan sifatnya dinamis yakni berubah-ubah berdasarkan tuntutan konsumen (Fure, 2013). Dalam kualitas pelayanan terdapat banyak dimensi yang harus diperhatikan diantaranya adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

Data BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan tahun 2020 mencatat bahwa dari 100% pengaduan peserta, sebesar 79% permasalahan paling banyak yaitu tentang kendala layanan pencairan klaim jaminan (Pekalongan, 2020). Perkembangan klaim peserta di BPJS Ketenagakerjaan dapat digambarkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Perkembangan Klaim Peserta BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Pekalongan 2019 – 2020

Tahun	Keterangan	kasus	Nominal Klaim
2019	Jaminan Hari Tua (JHT)	20167	Rp 153,416546,087.74
	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	687	Rp 4,530,881,087.44
	Jaminan Kematian (JKM)	276	Rp 8,039,800,000.00
	Jaminan Pesiun (JP)	1652	Rp 933,164,170.73
	Jumlah	22782	Rp 166,920,391,345.91
2020	Jaminan Hari Tua (JHT)	19429	Rp 158,949,168,143.03
	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	757	Rp 3,921,537,608.40
	Jaminan Kematian (JKM)	338	Rp 13.111,800,000.00
	Jaminan Pensiun	2598	Rp 1,964,233,873.00
	Jumlah	23122	Rp 177,946,739,624.43

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan

Tabel 1.1 di atas menyajikan data perkembangan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam kurun waktu 1 tahun dari 2019 sampai dengan 2020. Dinyatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan ketika tahun 2019 program JHT atau Jaminan Hari Tua mengalami total kasus sebesar 20167 kasus, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 19429 total kasus. Sedangkan pada program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) pada tahun 2019 mengalami kenaikan total kasus sebesar 687, lalu pada tahun 2020 sebesar 757 total kasus. Sementara pada program Jaminan Kematian (JKM) pada tahun 2019 mengalami total kasus sebesar 276, sedangkan pada tahun 2020 sebesar 338 total kasus. Kemudian pada program Jaminan Pensiun (JP) pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang sangat meningkat dengan total kasus sebesar 1652, sedangkan pada tahun 2020 menjadi sebesar 2598 total kasus.

Adanya angka pemutusan hubungan kerja yang tinggi ketika pandemic karena virus corona menyebabkan juga dengan meningkatnya klaim jaminan

hari tua (JHT) oleh badan penyelenggara Jamsostek atau BPJS ketenagakerjaan. Banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengeluhkan antrean online JHT yang selalu penuh. Banyak peserta yang sudah mencoba datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan setiap hari, namun tetap saja tidak berhasil mendapatkan nomor antrean. Dengan jumlah pendaftar klaim JHT yang tinggi, apalagi terdapat lonjakan selama pandemi virus corona, membuat nomor antrean semakin sulit di dapat. Sejak diberlakukannya mekanisme Lapak Asik saat tanggal 23 Maret 2020 hingga tanggal 30 April 2020 pengajuan melalui antrean online sejumlah 167.665 peserta atau sekitar lebih dari 6.200 pengajuan perhari. Nomor antrean yang dibatasi setiap harinya ada kaitannya dengan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan pemberlakuan *physical distancing* di beberapa wilayah untuk pencegahan Covid-19 (Idris, 2020).

Adanya kualitas pelayanan yang baik serta fasilitas memadai sesuai dengan tata krama diperlukan sebagai pendukung sistem pelayanan yang baik. Di sisi lain pemberian pelayanan dilakukan untuk tujuan memberikan kepuasan pada konsumen hingga menyebabkan dengan hasil nilai tambah bagi perusahaan (Rumiyanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif ekonomi Islam , 2018). Sikap karyawan atau pegawai pada peserta juga akan memberikan dampak pada kepuasan peserta yang mana keperluan peserta tiap waktu dapat meningkat, begitupun tuntutan berkaitan dengan pemberian mutu pelayanan. Sebagai lembaga pelayanan publik yang berpengalaman mewajibkan Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan jaminan sosial supaya selalu memberikan peningkatan bagi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebelum memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan, maka sebelumnya diperlukan pengetahuan berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada peserta di BPJS Ketenagakerjaan selama ini telah sesuai dengan harapan peserta.

Berkaitan dengan pelayanan yang berkenaan dengan kerja atau bisnis Islam, tiap muslim yang melaksanakan bisnis diwajibkan bertindak sesuai dengan Al-Quran dan sunnah. Sopan santun merupakan landasan dasar dari sebuah kebaikan berperilaku. Hal tersebut juga menjadi *basic* dari jiwa yang memberikan pelayanan dalam bisnis (Sula, 2004). BPJS Ketenagakerjaan didasari filosofi kemandirian dan harga diri guna mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian tersebut tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan di hari tua ataupun keluarganya jika meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan itu dapatkan sebagai hak dan bukan menjadi belas kasihan yang diberikan orang lain. Pembiayaan dan manfaatnya supaya dapat dilakukan secara maksimal maka program BPJS Ketenagakerjaan diberlakukan secara gotong royong. Hal tersebut dapat dipahami bahwa kaum muda membantu kaum lansia, golongan sehat membantu orang sakit serta orang yang berpendapatan tinggi dapat membantu orang yang berpendapatan rendah. Motto BPJS Ketenagakerjaan ialah “*Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja*” BPJS melaksanakan sistem jaminan sosial nasional didasarkan atas asas: Kemanusiaan, Manfaat,

dan Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia (Ketenagakerjaan, Visi - Misi, 2016)

Aspek kepuasan pengguna jasa akan tercermin apabila tingginya kualitas pelayanan yang diberikan. Satu hal yang menjadi syarat berlangsungnya kehidupan sebuah perusahaan atau instansi ialah kualitas pelayanan. Keberhasilan suatu organisasi ketika itu merupakan sebuah teori kualitas suatu pelayanan yang menjadi sesuatu yang penting dan bersifat general sehingga dapat menjadi faktor yang dominan. Jika pemberian pelayanan diterima atau dirasakan sama dengan ekspektasi maka pelayanan atas harapan dapat dikatakan sebagai sebuah pelayanan yang memuaskan, sehingga peserta akan membagikan pengalaman dan merekomendasikan kebaikan pelayanan tersebut kepada peserta lain ataupun orang yang belum menjadi peserta.

Dalam masa-masa seperti ini kepuasan peserta menjadi perhatian yang dasar bagi semua pelaku bisnis, peserta serta pihak yang terlibat di dalamnya. Hal tersebut disebabkan mereka mampu memahami konsep dan menjadikan kepuasan sebagai strategi agar dapat memenangkan persaingan dengan pengusaha lain. Kepuasan bagi konsumen merupakan hal penting bagi penyedia jasa untuk dapat dikomunikasikan dalam rangka peningkatan reputasi penyedia layanan jasa. Segala kegiatan perusahaan selalu akan mengarah pada penilaian konsumen atas pelayanan yang diterimanya. (Basamalah, 2019).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis berkeinginan untuk menemukan fakta berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan pada

kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan. Oleh sebab itu peneliti melaksanakan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN (Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekalongan)"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?
2. Apakah *Reliability* (Keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?
3. Apakah *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?
4. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?
5. Apakah *Empathy* (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?
6. Apakah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
2. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Reliability*(Keandalan) terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Peklaongan.
3. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
4. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
5. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
6. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidak *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian bisa memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, ataupun perusahaan, adapun manfaat penelitian yang dilakukan ini adalah.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu dan pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dalam menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan, dalam hal ini faktor kualitas pelayanan. Serta sebagai referensi dalam

pengembangan penelitian terkait masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat guna menambah pengetahuan, adanya penelitian yang dilakukan ini maka bisa dijadikan referensi tambahan serta menambah bukti apa saja yang ada dalam kualitas pelayanan.

b. Bagi Peneliti lain

Menambah bahan pustaka tentang penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi, bahan rujukan dan menambah ilmu pengetahuan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang yang sama.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini bisa memberi kontribusi pemikiran bagi manajemen BPJS Ketenagakerjaan berkaitan dengan tanggapan konsumen pada adanya variable jasa pelayanan, yang kemudian dipakai sebagai keterangan informasi atau digunakan alat ukur guna menentukan peraturan perusahaan di masa yang akan datang.

E. Sistematika Pembahasan

Guna mendapatkan pemaparan yang tersusun secara baik, maka peneliti perlu membuat susunan hasil penelitian secara sistematis. sedemikian rupa hingga bisa menggambarkan hasil penelitian yang jelas dan mudah untuk dipahami.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi landasan teori skripsi, terdiri dari beberapa sub bab yaitu: pengertian kualitas, pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam pandangan islam, kepuasan pelanggan / konsumen (pengertian kepuasan pelanggan / konsumen, pengembangan konsumen, dan pengukuran kepuasan konsumen).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang metodologi penelitian yang berisi jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian & definisi operasional, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang hasil penganalisisan tentang peran kualitas pelayanan dalam kepuasan pelanggan/konsumen di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang berhasil ditemukan, juga berisi saran- saran yang cukup membangun untuk disampaikan terkait dengan hasil penelitian, penutup dan bagian paling akhir berupa lampiran-lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel bukti fisik lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,020 dan hasil t hitung sebesar 2,368 lebih besar dibanding t tabel yaitu 1,98447, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat bukti fisik maka semakin banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan puas menggunakan jasa di BPJS Ketenagakerjaan.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel keandalan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,110 dan hasil t hitung sebesar 1,612 lebih kecil dibanding t tabel yaitu 1,98447, maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan keandalan

berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Hasil penelitian ini tidak mengindikasikan bahwa semakin rendah tingkat keandalan maka semakin sedikit peserta yang merasa puas menggunakan jasa di BPJS Ketenagakerjaan.

3. Pengaruh Data Tanggap terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel kepercayaan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,725 dan hasil t hitung sebesar -0,353 lebih kecil dibanding t tabel yaitu 1,98447, maka H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Hasil penelitian ini tidak mengindikasikan bahwa semakin rendah daya tanggap terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan maka semakin sedikit peserta yang merasa puas dalam menggunakan jasa di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel kepercayaan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 dan hasil t hitung sebesar 5,336 lebih besar dibanding t tabel yaitu 1,98447, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Sehingga dapat disimpulkan jamiann berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat jaminan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan maka semakin banyak peserta yang puas menggunakan jasa di BPJS Ketenagakerjaan.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel kepercayaan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 dan hasil t hitung sebesar 6,086 lebih besar dibanding t tabel yaitu 1,98447, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Sehingga dapat disimpulkan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat empati peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan maka semakin banyak peserta yang puas menggunakan jasa di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan..

6. Pengaruh Secara Simultan Tingkat Bukti Fisik, Keandalan, daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 100,741 lebih besar dari F tabel yaitu 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Sehingga bisa diambil kesimpulan secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

berpengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), diketahui bahwa koefisien determinasi memiliki *Adjusted R Square* sebesar 0,833. Hal ini berarti sebesar 83,3% kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sisanya sebesar 16,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan, akan tetapi peserta merasa puas dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan. Hal ini dikarenakan peserta merasa puas setelah klaim yang mereka ajukan cair. Meskipun tingkat variabel keandalan dan variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif tetapi mereka tetap merasakan kualitas pelayanan dengan baik.

B. Saran

Ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan
 - a. Bagi pihak kantor dan para karyawan supaya lebih aktif memberikan jadwal yang tepat waktu sesuai yang dijanjikan saat proses pencairan klaim di BPJS Ketenagakerjaan. Memberikan kecepatan dan

ketanggapan karyawan dalam melayani dan menangani keluhan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

- b. Bagi peserta di BPJS Ketenagakerjaan supaya mengamalkan segala bentuk kepuasan tentang kualitas pelayanan yang sudah didapatkannya dalam pelayanan yang dilakukan para karyawan di BPJS Ketenagakerjaan sehingga diharapkan bisa mengamalkan kepuasan peserta yang sesuai dengan kualitas yang telah diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan

2. Untuk penelitian selanjutnya.

- a. Penelitian ini hanya fokus membahas dua variabel yaitu satu variabel independen kualitas pelayanan, dan satu variabel dependen yaitu kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Penambahan dan perubahan variabel atau indikator baru dalam penelitian perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.
- b. Diharapkan jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak sehingga dengan jumlah sampel yang lebih banyak akan lebih bisa mewakili populasi dan hasil analisis dari penelitian yang diperoleh bisa lebih akurat.

- c. Subyek penelitian yang digunakan bisa diperluas dengan penambahan wilayah kantor di beberapa kota sehingga peluang hasil yang diperoleh bisa lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2006). *Asuransi Syariah, Keberadaan Dan Kelebihannya Di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Aksa, R. T. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Andi Faisal Bahari, J. B. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Customer RELATIONSHIP MANAGEMENT serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 6, 11-12.
- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipt.
- Aska, R. T. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (1999). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (1999). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Banten, U. (2016, Maret Rabu). *Profil Sejarah*. Retrieved Maret Rabu, 2016, from [www.bpjsketenagakerjaan: http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id)
- Basamalah, A. F. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta dampaknya pada kepuasan peserta bpjs ketenagakerjaan kota makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 11-12.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabiitas Medik Kabupaten Aceh Timur. *Manajemen dan Keuangan* , 541.
- Dyah, E. d. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.

- Ekosulistiyono, A. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Pusat Kesehatan Masyarakat AMBAL I Kabupaten Kebumen. *Tesis STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA* , 1-157.
- Emory, D. R. (2010). *Metode Penelitian Bisnis terjemahan Ellen G Sitompul dan Imam Nurawan, Ed.5, Cet 4*. Jakarta: Erlangga.
- Fuad, H. (2020, September Kamis). *Sindonews.com*. Retrieved September Kamis, 2020, from Sindonews.com: <http://ekbis.sindonews.com>
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Trasional Bersehati calaca. *EMBA* , 275.
- Ghazali, I. (2005). *Analisis Multivariated Dengan Program SPSS Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (5 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guntoro, A. S. (2020). Analisis Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Kondisi Emosional, Persepsi Harga Dan Biaya Terhadap kepuasan Peserta JKN-JKIS Di BPJS Kesehatan. *Kindai*, 80-91.
- Hadi, S. (1991). *Metode Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran . *Skripsi Universitas Diponegoro* , 34.
- Haryani, A. A. (2019). Hubungan Kepesertaan, Kualitas Pelayanan dan Iuran Dengan Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi Universitas Sanata Dharma* , 1-126.
- Herdiansyah, H. (2012). *Metodologi Penelitian Cetakan Ketiga*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Idris, M. (2020, mei rabu). Retrieved mei rabu, 2020, from Kompas.com: <http://money.kompas.com>
- Julita, L. (2020, November jumat). Retrieved November jumat, 2020, from CNBC Indonesia: www.cnbcindonesia.com
- Kadek lin Listyana Dewi, N. N. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen* , 89.

- Kartasmita, G. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Cet. Ke-2*. Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Kartika, B. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* , 40-47.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Tiga Belas, Terjemahan Bob sabran* . Jakarta: Erlangga.
- Ketenagakerjaan, B. (2016, Maret Rabu). *Profil Sejarah*. Retrieved Maret Rabu, 2016, from www.bpjsketenagakerjaan.go.id: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Ketenagakerjaan, B. (2016, Maret Rabu). *Program BPJS Ketenagakerjaan*. Retrieved Maret Rabu, 2016, from www.bpjsketenagakerjaan.go.id: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Ketenagakerjaan, B. (2015, Juli rabu). *Sejarah BPJS Ketenagakerjaan*. Retrieved juli rabu, 2015, from [BPJS Ketenagakerjaan](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id) : <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Ketenagakerjaan, B. (2016, Maret Rabu). *Visi - Misi*. Retrieved Maret Rabu, 2016, from www.bpjsketenagakerjaan.go.id: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Laksana, F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Mananeke, R. P. (2016). Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Di RSUD SAM RATULANGI TONANDO. *Jurnal EMBA* , 122-132.
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Muliani, N. L. (2019). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Bdan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Langsa. *Jurnal matematika dan Terapan* , 01, 20-24.
- Nasotion, M. N. (2005). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management) Edisi Ke-2*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nirmasari Datuan, D. d. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim* , 3, 293-302.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Nuraini, A. (2014, Desember). Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* , 71.
- Pangesti, Y. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam . *Skripsi* , 156.
- Pratiwi, R. D. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Artikel* , 21.
- Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen* , 5, 69-77.
- Profil Sejarah*. (n.d.). Retrieved Maret Rabu, 2016, from www.bpjsketenagakerjaan.go.id: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Nalar Fiqh* , 10, 120.
- Rizwar, G. (2010). Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Terhadap Keputusan Membeli (Warnet XYZ Jl. Singosari Kota Semarang . *UNDIP Fakultas Semarang* , 50-62.
- Rodiyah, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali. *Skripsi*.
- Rumidi, S. (2012). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rumiyanti. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi* , 97.
- Salafudin, Y. N. (2012). *Statistik Deskriptif*. Pekalongan: Stain Press.
- Selvy Normasari, S. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 6, 28.

- Setyabudi, D. d. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, I. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal Ilmiah Research Sains* , 6, 1-15.
- Siregar, S. (2013). *Metode Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. (2010). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Elfabet.
- siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siti Syahara, R. N. (2020). Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi USI* , 2, 103-115.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Pnelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sula, M. S. (2004). *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori Kuesioner Dan Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. (1998). *Statistika*. Jakarta: Erlangga.
- Syhabana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. *Skripsi*.
- Temalagi, H. L. (2013). *Aanalisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: banyumedia Publishing.

- Widianto, M. K. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dan Index PGCV. *MONEX*, 230.
- Winarsih, R. d. (2006). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wright, C. H. (2005). *Prinshiples Of Service Marketing and Management*. Jakarta: PT Indeks.
- Yofitasari, P. (2019). Analisis nPengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JKT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam. *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo*.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.