

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLAIM ONLINE
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :
Nur Ida Samiun
NIM. 19.4.1.033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO**

1445 H/2024 M

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nur Ida Samiun

Nim : 1941033

Program : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 26 Februari, 2024

Saya yang menyatakan



Nur Ida Samiun

NIM 19.4.1.033

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di

Manado,-

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i :

Nama : Nur Ida Samiun
Nim : 19.4.1.033
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap
Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Sudah dapat diajukan untuk Ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs

NIP. 197311182006041001

Manado, 27, Februari, 2024

Pembimbing II



Chadijah Haris, M.M

NIP. 198703112019032007

Mengetahui

Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A., Ak







NIP. 199403152019032018

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado” yang disusun oleh Nur Ida Samiun, NIM: 1941033, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 22 Maret 2024 bertepatan dengan 11 Ramadhan 1445 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 29 April 2024

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dr. Munir Tubagus, M.Cs	()
Sekretaris	: Chadijah Haris, M.M	()
Munaqisy I	: Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si	()
Munaqisy II	: Nurul Azizah Azzochrah, M.E	()
Pembimbing I	: Dr. Munir Tubagus, M.Cs	()
Pembimbing II	: Chadijah Haris, M.M	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si.
NIP. 197009061998032001

TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama RI, dan menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988. Transliterasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ث	ṯ
ث	ṯ	ج	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
س	sy	ه	ḥ
ش	ṣ	ي	y
ط	ṭ		

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, harus ditulis secara lengkap, seperti;

أحمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

3. Ta' Marbutāh di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhūriyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

4. Vokal Pendek

Tanda fathah ditulis “a”, kasrah ditulis “i”, dan damah ditulis “u”.

5. Vokal Panjang

a. “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda macron (̄) di atasnya.

b. Tanda fathah + huruf yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan fathhah + wawu mati ditulis “au”.

6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (’):

أنتم : a’antum

مؤنث : mu’annas

7. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf qamariyyah ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-furqān*

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah, maka al- diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- a. Ditulis kata per kata atau:
- b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخاإلسالم : *Syaikh al-Islām*

تاجالشريعة : *Tāj asy-Syarī'ah*

التصور الإسلامي : *At-Tasawwural-Islāmī*

10. Lain-lain

Kata-kata yang sudah di-bakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

Nama : Nur Ida Samiun
NIM : 19.4.1.033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99 peserta. Sumber data dalam penelitian ini yaitu berasal dari data primer berupa hasil observasi dan kuesioner dan dari data sekunder berupa buku, dokumen dan jurnal. Metode analisis data berupa uji validitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh Kualitas Layanan klaim online terhadap Kepuasan Peserta berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,425 dan nilai signifikansi (Sig) $0,001 < 0,05$. Untuk pengaruh kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta sebesar 46%, sedangkan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan jasa. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik. Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencangkup pengetahuan, kopetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kata Kunci : *BPJS Ketenagakerjaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta.*

ABSTRACT

Name : Nur Ida Samiun
Nim : 1941033
Faculty : Islamic Economics and Business
Study Program : Sharia Economics
Title : The Influence of the Quality of Online Claim Services on the Satisfaction of Manado Branch BPJS Employment Participants

This research aims to determine the influence of the quality of online claims services on the satisfaction of BPJS Employment Manado branch participants. This research uses quantitative research methods. The sample used in this research consisted of 99 participants. The data sources in this research come from primary data in the form of observations and questionnaires and from secondary data in the form of books, documents and journals. Data analysis methods include data validity testing, classical assumption testing and hypothesis testing. The research results show that the influence of online claims service quality on participant satisfaction has a positive and significant effect with a regression coefficient value of 0.425 and a significance value (Sig) of $0.001 < 0.05$. The influence of the quality of online claims services on participant satisfaction was 46%, while the remaining 54% was influenced by other variables not included in this research. Five dominant factors or determinants of service quality. Tangible, namely in the form of physical appearance, equipment and various visible materials that can be assessed as good. Empathy, namely employee willingness to build relationships, good communication, personal attention and understanding of individual customer needs. Responsiveness, namely the willingness and ability of employees to provide services quickly and responsively. Reliability, namely the ability to provide services promptly, accurately, consistently and satisfactorily. Guarantee, which includes the knowledge, competence, politeness and trustworthiness of staff regarding the promises made, free from danger, risk or doubt.

Keywords: BPJS Employment, Service Quality, Participant Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas izin dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”** dapat terselesaikan. Sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallahu’alaihi wassalam, yang telah mengangkat derajat manusia kejalan yang benar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Penulis menyadari bahwa selama proses menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari kerja keras, bimbingan, do’a, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih khususnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Cinta Pertama Saya, Ayahanda Alm. La Samiun Hane dan Pintu Surga Saya, Ibunda Wa Ode Loji yang telah sangat berjasa bagi penulis, dalam mendidik, membesarkan dengan penuh kasih sayang, senantiasa memberikan do’a dan dukungan serta membiayai pendidikan dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dengan penuh kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
2. Dr. Edi Gunawan, M.HI., Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
3. Dr. Hj. Salma, M.HI dan Selaku Wakil Rektor II Bidang AUAK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
4. Dr. Mastang A. Baba, M.Ag. Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

5. Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
6. Dr. Ridwan Tabe, M.Si., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
7. Dr. Nurlaila Harun, M.Si., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
8. Dr. Syarifuddin, M.Ag. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
9. Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A., Ak., Selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
10. Lilly Anggraini, M.S.A. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Manado.
11. Dr. Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs Selaku Dosen Pembimbing I dan Chadijah Haris, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan masukan serta arahan yang sangat membantu penulis selama proses penyusunan skripsi.
12. Kepada Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran demi sempurnanya skripsi ini.
13. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, yang telah membagikan ilmu-nya untuk penulis selama masa perkuliahan.
14. Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Serta para informan penelitian saya yang telah membantu memberikan informasi demi kelengkapan skripsi ini.
15. Teruntuk Kakak tersayang Rahmat Samiun, Karmila Samiun dan Irma Rahmayani terimakasih buat dukungan, do'a dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis sehinga dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Teristimewa juga ucapan terima kasih ini penulis persembahkan buat Kakak Sepupu Sitti Jamla Dalewa, Riyanto Katili, Asman Abdul, Sarma Abdul,

Arif Sidora, Suryaman, Lisnawati Aliani, Duliana Abdul dan Anwar Abdul, yang senantiasa mendo'akan membantu memfasilitasi kebutuhan penulis selama masa perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

17. Kepada sahabat seperjuangan Shofi Fadiyah Khohironi, Salsabila Aliyah Idris, dan Deananda Cahyani Maliki dan teman-teman kelas Ekonomi Syariah D Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama sampai sekarang.
18. Teruntuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang senantiasa telah membantu, memberikan dorongan, semangat, motivasi, selama perkuliahan sampai dengan selesainya skripsi ini. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum seperti yang diharapkan untuk itu saran serta kritikan yang membangun sangatlah penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya Kepada Allah penulis mohon kiranya amal usaha serta bantuan dari Bapak/Ibu serta semua pihak yang telah membantu penulis kiranya akan mendapatkan pahala di sisi-Nya.

Insyallah skripsi akan memberikan manfaat khususnya buat penulis dan masyarakat pada umumnya.

Amin Yaa Robbal Aalamiin.

Manado, 12 Februari 2024

Penulis



Nur Ida Samiun

NIM. 19.4.1.033

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
TRANSLITERASI.....	iii
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Masalah.....	5
F. Kegunaan Penelitian.....	6
G. Definisi Operasional.....	7
H. Penelitian Terdahulu.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kualitas Layanan.....	14
2. Klaim Online.....	25
3. Kepuasan Peserta.....	29
4. BPJS Ketenagakerjaan.....	31
5. Kepesertaan.....	35
B. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
B. Rancangan Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38

D. Data dan Instrumen	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	52
C. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Variabel X.....	41
Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Variabel Y.....	42
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Independen X (Kualitas Layanan).....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen Y (Kepuasan Peserta).....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen X (Kualitas Layanan).....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen Y (Kepuasan Peserta).....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, tentang Jaminan Sosial yang merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya dan menanggulangi setiap risiko kehidupan masyarakat adalah jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan sosial.¹

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi pekerja, BPJS Ketenagakerjaan memiliki 5 program yang dikelola oleh PT. JAMSOSTEK, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Penyelenggaraan Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Pasal 6 ayat (2) sejak 1 Juli 2015.²

BPJS Ketenagakerjaan memiliki program perlindungan dasar yang menjamin masa depan pekerja, termasuk perlindungan dari ketidakpastian risiko sosial dan ekonomi yang mungkin saja terjadi, seperti risiko kecelakaan kerja, sakit, kematian dan masa tidak bekerja serta pensiun. Salah satu program yang memiliki tingkat klaim terbanyak adalah Jaminan Hari Tua. Program Jaminan Hari Tua adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum peserta

¹ Fahraini Azani and others, 'Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Dan Perhitungannya Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1.2 (2022), 53–58.

² Fazrina Saumi and Rizki Amalia, 'Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Klaim Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Langsa', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.4 (2020), 491–500 <<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss4pp491-500>>.

memasuki masa pensiun, yang dapat juga diterima oleh janda/duda, anak atau ahli waris peserta yang sah apabila peserta meninggal dunia.

Program BPJS Ketenagakerjaan yaitu program yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah resiko yang timbul. Masalah resiko yang timbul ini dimana pada saat peserta mengalami peristiwa kecelakaan kerja pada saat bekerja, kematian, hari tua, PHK, maupun pensiun.³

Jaminan Hari Tua adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Pemanfaatan teknologi ini dapat diterapkan dengan menggunakan suatu sistem (aplikasi) yang dapat diakses secara online. Penggunaan sistem (aplikasi) ini dimanfaatkan juga oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.⁴

Program jaminan hari tua ini untuk mendanakan atau memberikan dana kepada tenaga kerja yang sudah memasuki usia produktif atau tenaga kerja yang ingin berhenti atau mengundurkan diri dari pekerjaannya tersebut. Dan ini dikumpul atau ditabung dari tenaga kerja setiap bulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa dana jaminan hari tua tersebut adalah untuk mencapai kemajuan dan tujuan hidup. Untuk mencapai diperlukan kerja sama dan kegotong-royongan sebagaimana dijelaskan dalam Al-quran Surah Al-Maidah ayat 2:

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾

³ Indah Lestari and Heni Hirawati, 'Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap', *Jab*, 7.2 (2021), 23–34.

⁴ Masdalia Julya Pranita, Dian Hafidh Zulfikar, and Catur Eri Gunawan, 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)', *Jusifo*, 5.2 (2019), 91–104 <<https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>>.

Terjemahnya:

*Dan bertolong-tolonglah kamu dalam kebaikan dan ketakwaan dan janganlah kalian bertolong-tolong dalam melakukan perbuatan keji dan permusuhan. (QS. Al-Maidah (5): 2)*⁵

Tafsir QS. Al-maidah (5) Ayat ke- 2:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan, melakukan yang diperintahkan Allah, dan takwa, takut kepada larangannya, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa, melakukan maksiat dan permusuhan, sebab yang demikian itu melanggar hukum-hukum Allah. Bertakwalah kepada Allah, takut kepada Allah dengan melakukan perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya, karena sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya kepada orang-orang yang tidak taat kepada-Nya.⁶

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah perusahaan Badan Hukum Publik yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial.⁷ Badan penyelenggara program jaminan sosial merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial. Empat kelompok penerima dan kontributor dalam BPJS Ketenagakerjaan yaitu: Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI).⁸

Kreativitas BPJS Ketenagakerjaan yaitu memperluas layanan dan cakupan perlindungannya yang semula hanya melayani pekerja yang bekerja diperusahaan atau disebut Penerima Upah (PU), kini BPJS Ketenagakerjaan juga melindungi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) seperti petani, nelayan, supir, dokter dan pengacara serta melindungi yaitu program jasa konstruksi dapat memperoleh

⁵ Al-Quran dan Terjemahannya., *Departemen Agama RI*.

⁶ Anisa Rizki Febriani, 'Nu Online', *Tafsir*, 2020.

⁷ Juleha Tjiptono, Ritonga and others, 'Cabang Pematangsiantar', *Pengaruh Kreativitas Terhadap Kualitas Pelayanan*, 2019.

⁸ Yola Sinuhaji, Br Anastasia and Herlina Novita, 'Economics and Digital Business Review Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Peserta Golongan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota', 3.2 (2022), 123–30.

perlindungan jaminan yang sama dengan Penerima Upah (PU). Oliver juga mengungkapkan hal ini dalam bukunya “*Response Determination Satisfaction Judgment, Journal Of Consumers Research Vol 14*”, dimana ia menyatakan bahwa kepuasan suatu pelanggan merupakan faktor indikator yang penting bagi semua perusahaan.⁹

Berdasarkan observasi awal didapatkan adanya kendala dalam pelayanan untuk melakukan klaim online dimana terdapat beberapa peserta yang minim pengetahuan menggunakan teknologi masih terdapat beberapa peserta yang masih kurang mengetahui adanya aplikasi klaim online tentang BPJS Ketenagakerjaan untuk pendaftaran dan selain itu juga saya melakukan wawancara dengan beberapa peserta ibu Ani dan pak Ruslan terkait apakah kendala dalam melakukan klaim secara online. Sudah menggunakan aplikasi untuk memudahkan bagi peserta atau dalam melakukan transaksi aktivitas terkait dengan beberapa program yang diberikan oleh BPJS Ketenakerjaan ini.

Pelaksanaan pembayaran Klaim online Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado ini tentunya berdasarkan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam melakukan pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Beberapa peserta mengalami kendala dalam melakukan klaim online Jaminan Hari Tua, terkait klaim rata-rata kendalanya karena peserta yang belum siap dengan digitalisasi karena sebetulnya mau memudahkan tapi peserta anggapnya malah susah, contohnya pengajuan klaim antrian online banyak yang minim teknologi atau peserta yang tidak mampu menggunakan teknologi digital internet untuk menunjang keseharian dan pekerjaan atau tidak mempunyai *Smartphone* yang memadai, ketika waktu dilayani secara online lewat *vcall* juga masih banyak peserta yang kesulitan dan bingung.

⁹ Oliver, Richard L., and Wayne S. DeSarbo. "Response determinants in satisfaction judgments." *Journal of consumer research* 14.4 (1988): 495-507.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan Penelitian mengenai, **“Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis mengidentifikasi masalahnya yaitu:

1. Peserta tidak bisa menggunakan digitalisasi karena sebetulnya mau memudahkan tapi peserta anggapnya malah susah.
2. Pengajuan klaim antrian online banyak yang minim teknologi atau peserta yang tidak mampu menggunakan teknologi digital internet untuk menunjang keseharian dan pekerjaan atau tidak mempunyai *Smartphone* yang memadai.
3. Ketika waktu dilayani secara online lewat *Vcall* juga masih banyak peserta yang kesulitan dan bingung.

C. Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan pada masalah yang akan di teliti. Hal ini supaya peneliti tidak melebar pada permasalahan lainnya. Dan dapat diharapkan fokus dalam menganalisis masalah yang peneliti angkat. Penelitian ini akan difokuskan pada Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah Kualitas Layanan Klaim Online Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?

E. Tujuan Masalah

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah diatas yaitu untuk mengetahui Kualitas Layanan Klaim Online Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

F. Kegunaan Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penulisan ini:

1. Manfaat Teoritis

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya mengenai klaim online jaminan hari tua dan segala hal yang berkaitan dengannya, sehingga dapat:

- a. Mengetahui fakta di lapangan mengenai pelaksanaan prosedur klaim online jaminan hari tua.
- b. Mengetahui sudah sejauh mana kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan peraturan yang diterapkan, kemudian dapat teridentifikasinya permasalahan/kendala dalam melaksanakan perintah dan pembayaran klaim online jaminan hari tua, sehingga penulis dapat mencoba membantu dalam memberikan jalan keluar jika terdapat permasalahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai masalah-masalah yang ada di dunia kerja.
- 2) Dapat membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapan secara langsung di instansi.

b. Bagi Instansi

Hasil penulisan ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam klaim online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai klaim online jaminan hari tua, sehingga dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai prosedur klaim online jaminan hari tua dan dapat meminimalisir kesalahan dan kekurangan jika nanti akan melakukan klaim online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

G. Definisi Operasional

Berikut ini dapat ditegaskan beberapa istilah:

1. Variabel X (Kualitas Layanan)

Menurut Kotler et al, Kualitas layanan mengacu pada tindakan atau aktivitas apa pun yang dapat dilakukan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak mengarah pada kepemilikan dan merasakan keberadaannya, dan sangat diinginkan konsumen.¹⁰

Indikator Kualitas Layanan terbagi menjadi lima dimensi yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan menyediakan fasilitas fisik yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
Seperti: gedung, peralatan, perlengkapan serta penampilan karyawannya.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
Misalnya: pelayanan yang tepat waktu, adil, sikap simpati dan informasi yang akurat.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya para peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
Seperti: komunikasi dan keamanan.
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada peserta dalam memahami keinginannya.

¹⁰ Kotler et al, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Peserta', *Jurnal Ekonomi*, XX.Xx (2020), 1–5.

Misalnya: karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado memiliki sifat keramahan terhadap peserta, memahami kebutuhan peserta, dan memiliki jam pelayanan yang nyaman bagi peserta.¹¹

2. Variabel Y (Kepuasan Peserta)

Kepuasan peserta menurut Herlambang, adalah membandingkan kinerja atau hasil akhir dengan yang diharapkan oleh konsumen, itu adalah tingkat perasaan seseorang. Oleh karena itu, kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang diperoleh dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan membantu mencapai banyak aspek penting, termasuk penciptaan loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, menurunnya elastisitas harga, menurunnya biaya operasional atau transaksi di masa mendatang yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.¹²

Indikator dari kepuasan konsumen dapat dilihat:

- a. *Repurchase* (Pembelian Kembali): dimana peserta akan kembali di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado untuk mencari barang/jasa.
- b. Menciptakan *Word of Mouth* (dari mulut ke mulut): dalam hal ini peserta akan mengatakan hal-hal yang baik tentang kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado kepada orang lain.
- c. Menciptakan Citra Merek: dalam hal ini peserta akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- d. Menciptakan kepuasan pembeli pada Perusahaan yang sama: membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

¹¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005. h. 87).

¹² Herlambang, 'Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6.1 (2019), 11–21 <<https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>>.

H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Januar Efendi Panjaitan ¹³	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”	Persamaan penelitian Variabel X dan Y yang sama Metode penelitian yang sama, yaitu kuantitatif	Perbedaan penelitian yang berbeda, yaitu pada jasa kurir Jumlah dan pembahasan rumusan masalah yang berbeda Kerangka berfikir yang berbeda Jumlah sampel yang diteliti berbeda.	Kualitas pelayanan berkategori baik Kepuasan pelanggan berkategori sangat baik Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan Secara parsial, keandalan tidak berpengaruh signifikan, jaminan tidak berpengaruh signifikan, bukti fisik tidak berpengaruh signifikan, empati berpengaruh signifikan, dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan.

¹³ Januar Efendi Panjaitan, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.’, 2019.

2.	Riduasah dan Triska Aprilo ¹⁴	“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Helda Travel Bersaudara Sangatta”	Persamaan penelitian Variabel X dan Y yang diteliti sama Obyek penelitian yang sama, yaitu pada bidang jasa Metode penelitian yang sama, yaitu kuantitatif.	penelitian yang berbeda, karena menggunakan kata analisis Lokasi penelitian yang berbeda, yaitu di jasa travel Jumlah sampel yang berbeda, sampel yang digunakan sebanyak 40 Kondisi penelitian yang berbeda, karena penelitian yang saya lakukan pada masa pandemic Covid-19 Jumlah rumusan masalah yang berbeda.	Bukti langsung (tangible) memiliki pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan Kehandalan (reliability) memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan Daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan Jaminan (assurance) memiliki pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan Empati (empathy) memiliki pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh
----	--	---	---	--	---

¹⁴ Laili Noor Rochmah, ‘Jurnal Tinta’, *Pembelajaran Berbasis Laboratorium Pai Di Smk Modern Al-Rifa’ie*, 3.2 (2020), 1–7.

					signifikan Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara simultan.
3.	Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim ¹⁵	“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi pada Konsumen CV. Donat Madu CihanjuangPe kanbaru)”	Persamaan penelitian Variabel X (kualitas pelayanan) yang sama Metode penelitian yang digunakan sama, yaitu kuantitatif.	Jumlah variabel yang diteliti berbeda, adanya penambahan variable yaitu kualitas produk penelitian yang berbeda, yaitu pada pertokoan pembahasan rumusan masalah yang berbeda.	Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif

¹⁵ Tias Windarti and Mariaty Ibrahim, ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu’, *Python Cookbook*, 2021, 706 <<http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>>.

					dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4.	Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti ¹⁶	“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little a Coffee Shop Sidoarjo)”	Persamaan peneliti Variabel X dan Y yang sama Metode penelitian yang sama, yaitu kuantitatif.	Perbedaan pada penelitian ini penelitian yang berbeda, yaitu pada pertokoan pembahasan rumusan masalah yang berbeda Jumlah sampel yang diteliti berbeda.	Adanya pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Secara parsial, variabel-variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Variabel daya tanggap merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di The Little a Coffee Shop Sidoarjo.

¹⁶ Dwi Aliyyah Apriyani, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little a Coffee Shop Dikota Sidoarjo’, *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3.3 (2022), 128.

5.	Ulfi Rahmawati ¹⁷	“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Family Cukir Diwek Jombang”	Variabel X dan Y yang diteliti sama Metode penelitian yang digunakan sama, yaitu kuantitatif.	Penelitian yang berbeda, yaitu pada pertokoan Jumlah dan pembahasan rumusan masalah yang berbeda Jumlah sampel yang diteliti berbeda	Variabel tangible berpengaruh positif dan signifikan Variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan Variabel responsiveness berpengaruh positif dan signifikan Variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan Variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan.
----	------------------------------	---	---	--	--

¹⁷ Ulfi. Rahmawati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Family Cukir Diwek Jombang’, *BIMA: Journal of Business and Innovation Management* 2.3, 2023, 271–82.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Feigenbaun Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*) Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.¹⁸

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu dimana tingkat baik atau buruknya sesuatu sesuai derajat atau taraf. Maksud dari pengertian diatas dapat diringkaskan sebagai berikut: Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten, dimana peningkatan dalam hal kualitas dapat diperbaiki melalui tanggapan dan saran konsumen untuk meningkatkan kualitas sebagai penyedia.¹⁹

Menurut Feigenbaum Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan

¹⁸ M.N. Nasution, *Op. Cit.*, (h. 3).

¹⁹ Wirdayani Wahab, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2.1 (2017), 51–66 <<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>>.

perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen.²⁰

b. Pengertian Layanan

Layanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu atau pelayanan juga biasanya diartikan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Kotler dalam laksana layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Definisi dari layanan itu sendiri menurut sugiarto adalah Upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.²¹

Di dalam memberikan layanan kepada setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Terjemahnya:

*Katakanlah (Nabi Muhammad), "Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing." Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (QS. al-Isra: 84)*²²

²⁰ Berry Parasuraman, Valerie, S Zeithaml, Leonard L, *Kualitas Layanan:Teori Dan Aplikasinya*, 2016, VI.

²¹ Kotler, Sugiarto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4.1 (2019), 37–44 <<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>>.

²² Terjemahan Kemenag 2019

Tafsir QS. Al-Isra' Ayat 84 :

Katakanlah wahai Nabi Muhammad, “Setiap orang berbuat sesuai dengan keadaannya masing-masing, yakni sesuai pembawaannya, caranya dan kecenderungannya dalam mencari petunjuk dan menempuh jalan menuju kebenaran.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya dan siapa yang lebih sesat jalannya. Kepada setiap orang dari kedua golongan itu Tuhan memberikan balasan sesuai dengan perbuatannya.²³

c. Jenis-jenis Layanan BPJS Ketenagakerjaan

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki beberapa bentuk layanan yang diberikan kepada peserta yaitu:

1) Cek saldo

Untuk mengecek saldo peserta BPJS Ketenagakerjaan ada berbagai cara yang bisa dilakukan yaitu, cek saldo melalui via aplikasi JMO, cek saldo melalui via website, cek saldo melalui via SMS, dan cek saldo melalui kantor BPJS Ketenagakerjaan.

a. Layanan informasi

Peserta BPJS Ketenagakerjaan saat ini bisa mengakses informasi secara daring dengan melalui beberapa cara mulai dari aplikasi WhatsApp, SMS hingga Website. Layanan informasi ada beberapa yang digunakan oleh nasabah yaitu, informasi kepesertaan, informasi klaim, informasi kanal layanan, dan informasi pengaduan.

b. Layanan klaim

Cara cek pada layanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dapat melalui via website dan melalui kantor BPJS Ketenagakerjaan. Layanan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan ditujukan kepada yaitu, peserta mencapai usia 56 tahun, peserta mengundurkan diri, peserta mengalami pemutusan hubungan kerja, kepesertaan 10 tahun, peserta meninggalkan wilayah negara Indonesia.

²³ Ibnu Katsir, 'Tafsir', 2015.

c. Pendaftaran peserta

Pendaftaran peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melalui via online dengan website aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu, Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON), Pekerja Migran Indonesia (PMI).

d. PLKK (Mitra Layanan)

PLKK merupakan kepanjangan dari Pusat Pelayanan Kecelakaan Kerja. Pada layanan ini menyediakan informasi tentang rumah sakit mana saja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Jika rumah sakit bekerjasama maka biaya pengobatan akan langsung ditanggung, tetapi jika rumah sakit tidak bekerja sama, dapat dilakukan rembes, atau dengan kata lain uang yang akan kita keluarkan akan diganti oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan adanya batas biaya yang ditanggung.

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah, kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen (*economics, administrasion cost, lead time to customer delivery, elimination of waste time, and securities to customer*).

Kualitas layanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah atau yang tersirat dalam diri nasabah. Kualitas

merupakan nilai dan kepuasan nasabah dan ini merupakan setiap orang (karyawan).²⁴

Menurut Prasetyo dan Miftahul kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima, dan Zeithaml et al, menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.²⁵

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Menurut Tjiptono merumuskan kualitas jasa atau layanan sebagai berikut: “Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan jasa menurut Tjiptono.²⁶

- 1) Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik. Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dipengaruhi oleh suasana yang dibentuk oleh penataan ruang fasilitas jasa, oleh sebab itu keadaan lingkungan tempat jasa disampaikan merupakan aspek yang tidak boleh dilupakan.
- 2) Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas

²⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor, Ghalia Indonesia 2010).

²⁵ Prasetyo dan Miftahul, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga’, 8 (2).9 (2017).

²⁶ Tjiptono, Kotler dan Keller, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado’, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6.3 (2018), 1658–67 <<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>>.

kebutuhan individual pelanggan. Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada langganannya. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah. Yaitu berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, menanggapi permintaan pelanggan, serta menginformasikan waktu pemberian jasa yang kemudian memberikan jasa bersangkutan secara cepat. Cepat tanggap ini terdiri dari beberapa dimensi, yaitu menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang cepat untuk pelanggan, kesediaan dalam membantu pelanggan, dan kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan.
- 4) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan. Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.
- 5) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Meliputi kemampuan karyawan dalam pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam

memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan.²⁷

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

e. Kualitas Layanan Prespektif Islam

Allah berfirman dalam Alqur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾ (البقرة/2:

(267)

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

(Al-Baqarah/2:267)²⁸

Tafsir QS. Al-Baqarah Ayat 2:267

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik, dan diperoleh dengan cara yang halal, sebab Allah itu baik dan hanya menerima yang baik-baik. Dan sedekahkanlah sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi berupa hasil pertanian, tambang, dan lainnya,

²⁷ Yunus Alaan, “Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung.”, *Jurnal Manajemen*, 2016, 258.

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran, Terjemahannya Dan Tafsir* (Jilid II, Semarang: PT. Citra Effhar, 1993).

untukmu. Pilihlah yang baik-baik dari apa yang kamu nafkahkan itu, walaupun tidak harus semuanya baik, tetapi janganlah kamu memilih secara sengaja yang buruk untuk kamu keluarkan guna disedekahkan kepada orang lain, padahal kamu sendiri kalau diberi yang buruk-buruk seperti itu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata karena rasa enggan terhadapnya. Cobalah berempati. Posisikan dirimu seperti orang yang diberi. Jika kamu tidak mau menerima yang buruk-buruk, mengapa kamu berikan yang seperti itu kepada orang lain. Dan ketahuilah dan yakinlah bahwa Allah Mahakaya, tidak membutuhkan sedekah kamu, baik pemberian untukNya maupun untuk makhluk-makhluk-Nya, sebab Dia bisa memberi secara langsung. Sedekah itu justru untuk kemaslahatan orang yang memberi. Dia juga Maha Terpuji, antara lain karena Dia memberi ganjaran terhadap hamba-hamba-Nya yang bersedekah. (Al-Baqarah/2:267)

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.

- 1) Daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al Mā'idah Ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي
الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan bahwa Allah memerintahkan kepada setiap orang yang beriman supaya memenuhi semua janji yang sudah diikrarkan baik janji prasetia seorang hamba kepada Allah, maupun janji yang dibuat antara sesama manusia kecuali janji yang bertentangan dan melanggar syariat Islam.²⁹

- 2) Keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah al-Ahzāb Ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ
كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan bahwa pada ayat ini Allah Swt memperingatkan orang-orang munafik, bahwa sebenarnya mereka dapat memperoleh teladan yang baik dari Nabi saw, Rasulullah saw adalah seorang yang kuat imamnya,berani, sabar,

²⁹ Al-Qur'an dan Terjemahan, Kemenag, 2019.

tabah menghadapi segala macam cobaan, percaya dengan sepenuhnya kepada segala ketentuan-ketentuan Allah dan beliaupun mempunyai akhlak yang mulia. Jika mereka bercita-cita ingin menjadi manusia yang baik, berbahagia hidup di dunia dan di akhirat, tentulah mereka akan mencontoh dan mengikuti Nabi. Tetapi perbuatan dan tingkah laku mereka menunjukkan bahwa mereka tidak menghadapkan keridaan Allah dan segala macam bentuk kebahagiaan hakiki itu.

- 3) Jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182.

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾

Terjemahnya:

181. Kami tidak menciptakan keduanya melainkan dengan haq, tetapi kebanyakan mereka tidak mengetahui. 182. Sesungguhnya hari keputusan (hari kiamat) itu adalah waktu yang dijanjikan bagi mereka semuanya.

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan bahwa 181. Kemudian Nabi Syuaib mulai memasuki wilayah dakwah yang lebih nyata lagi yaitu kejahatan ekonomi yang dilakukan kaumnya, “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain. Mengurangi takaran dan timbangan sangat merugikan konsumenmu. Memakan hasilnya hukumnya haram dan tidak membawa berkah dalam kehidupan. 182. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar, yaitu timbangan yang adil, sesuai dengan yang menjadi kesepakatan masyarakat luas. Hal ini akan menjadikan keberkahan bagimu, wahai para penjual, karena memakan dari harta yang halal.

- 4) Perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah An-Nahl Ayat 90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾⁽⁴⁾

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan bahwa diriwayatkan oleh Ikrimah bahwasanya Nabi Muhammad Saw membacakan kepada Al Walid: “Ulang kembali hai saudaraku”, kata beliau maka Rasul Saw mengulang kembali membaca ayat itu. Lalu Al Walid berkata: “Demi Allah sungguh Al-Quran ini memiliki kelezatan dan keindahan, diatasnya berbuah dibawahnya berakar, dan bukanlah dia kata-kata manusia.

- 5) kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur’an Surah al-A’raf Ayat 26.

﴿ يٰبَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ
مِنَ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ ﴾⁽¹¹⁾

Terjemahnya:

Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian

itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan bahwa (Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian) Kami telah menciptakannya untuk kamu, (untuk menutupi) guna menutupi, (suratmu dan pakaian perhiasaan) pakaian yang digunakan sebagai perhiasan, (Dan pakaian takwa) yakni amal saleh dan akhlak yang baik; denga dibaca Nashab karrena di'athafkan kepada lafaz Libasan, dan dibaca Rafa' sebagai Mubtada sedangkan Khabarnya ialah jumlah berikut ini. (itulah yang lebih baik Yang demikian itu adalah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah) bukti-bukti yang menunjukkan kekuasaann-Nya, (mudah-mudahan mereka selalu ingat) kemudian mau beriman; di dalam jumlah ini berkandung Itifat atau kata sindiran terhadap Mukhathab atau orang yang diajak bicara.³⁰

2. Klaim Online

a. Pengertian Klaim

Klaim adalah hak untuk menuntut sesuatu dengan cara melanggar hak orang lain (melawan hukum), atau dengan kata lain suatu bentuk perbuatan yang tidak sesuai dengan hak, sehingga mudah untuk melukai dan melanggar hak orang lain. BPJS Ketenagakerjaan juga mengalami klaim. Saat mengajukan klaim, banyak orang yang tidak mengetahui prosedur pengajuan klaim.

Pratiwi dan Octavia, mengatakan klaim adalah Permintaan yang dibuat oleh salah satu dari dua pihak dengan jaminan untuk memenuhi haknya. Salah satu dari dua pihak yang menandatangani surat jaminan akan mengajukan

³⁰ Abu Ja'far Muhammad bin jarir Ath-Thabari, *Jami'Al Bayan an Ta'wil Ayi Al Quran* (Cet Pertama, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008).

klaim kepada pihak lain sesuai dengan kesepakatan atau kebijakan yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak.³¹

Tujuan dari klaim adalah untuk membayar semua klaim yang sah, mengidentifikasi potensi penipuan yang disengaja atau tidak disengaja dalam membuat klaim, mematuhi peraturan pemerintah, menghindari atau mencegah litigasi, mendamaikan kepentingan, dan mengendalikan biaya klaim.

b. Penggunaan Aplikasi Klaim

1. Penggunaan aplikasi <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id> Lapak Asik adalah terobosan dari BPJS Ketenagakerjaan Untuk melayani cek dan klaim secara *online* agar peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak perlu datang ke kantor cabang yang berpotensi besar menimbulkan kerumunan.
2. Menggunakan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) adalah Aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan. Jamsostek Mobile (JMO) berfungsi sebagai media layanan informasi Program BPJS Ketenagakerjaan, dan media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah dan jumlah karyawan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Prosedur Klaim Online Jaminan Hari Tua (JHT) Terbagi Menjadi Dua:

a) Prosedur Klaim Online Jaminan Hari Tua Melalui Lapak Asik

Pengajuan klaim Jaminan Hari Tua secara online melalui layanan lapak asik dapat dilakukan oleh peserta yang ingin klaim Jaminan Hari Tua tanpa harus datang ke kantor cabang karena hanya membuka website resmi lapak asik yang telah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan mengupload atau mengunggah

³¹ Pratiwi dan Octavia, 'Ta: Analisis Sistem Akutansi Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun (JP) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. Diss. Politeknik Negeri Lampung, 2022.', 24, 2016, 1-3.

semua dokumen yang diperlukan yang telah sesuai dan memenuhi syarat yang sudah ditentukan.

Untuk prosedur klaim Jaminan Hari Tua melalui lapak asik, proses yang dilakukan oleh peserta pertama-tama dengan membuka website resmi Lapak Asik kemudian peserta mengisi data diri seperti nomor induk kependudukan, nama lengkap dan nomor kepesertaan. Setelah selesai mengisi data diri, peserta melengkapi dokumen sebagai syarat pengajuan klaim, seperti KTP, buku rekening, kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, Formulir (F5) yaitu formulir pengajuan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua, dan dokumen pendukung lainnya.

Setelah itu peserta melakukan swafoto, kemudian mengunggah semua dokumen dalam bentuk file JPG/PDF dengan ukuran file maks 6MB. Setelahnya peserta klik simpan untuk mengkonfirmasi data pengajuan yang kemudian akan menerima jadwal wawancara online yang akan diinformasikan ke email pribadi. Jika peserta telah mendapatkan jadwal untuk wawancara online dengan petugas maka setelah itu petugas akan menghubungi peserta dalam hal verifikasi data melalui wawancara video call. Setelah proses wawancara online selesai maka peserta tinggal menunggu proses pencairan dana JHT yang dimana dana tersebut nantinya akan dikirimkan ke nomor rekening peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya telah dilengkapi dan dilampirkan pada dokumen persyaratan pengajuan klaim JHT.

b) **Prosedur Klaim Online Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi JMO**

Peserta yang melakukan klaim jaminan hari tua melalui aplikasi JMO, langkah pertama yang dilakukan adalah mendownload atau menginstal aplikasi JMO. Setelah selesai mendownload aplikasi JMO tersebut, peserta login di aplikasi JMO dengan menggunakan email, tetapi bagi peserta yang belum mempunyai akun harus

terlebih dahulu membuat akun. Peserta melihat jumlah saldo JHT. Selanjutnya peserta melakukan pengkinian data untuk memastikan kebenaran data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Mulai dari mengisi data pribadi lalu peserta melakukan verifikasi biometric dengan foto biometrik dengan ketentuan pencahayaan yang jelas, latar foto polos, posisi wajah jelas dan menghadap ke kamera serta berpakaian yang rapi menggunakan kemeja.

Kemudian Peserta mengisi data kontak berupa nomor handphone, email pribadi, npwp atau paspor dan data rekening yaitu nama bank, nomor rekening, dan nama pemilik rekening. Peserta mengisi data kependudukan seperti jenis kelamin, memilih kabupaten/ kecamatan/ kelurahan/ kode pos, mengisi alamat domisili tempat tinggal peserta, status perkawinan, nama isteri, tanggal lahir isteri dan jumlah anak, lalu juga dengan data tambahan dan kontak darurat, yang pertama data tambahan, pendidikan terakhir, agama, golongan darah.³²

c. Jenis-jenis Klaim

Jenis-jenis klaim di bagi menjadi lima (5) yaitu:

1. Klaim atas kematian

Klaim tersebut muncul ketika penerima manfaat atau permohonan yang disebutkan dalam polis telah meninggal dunia sementara polis masih berlaku.

2. Klaim atas penebusan

Klaim muncul ketika polis telah menghasilkan saldo tunai, sementara pemegang polis mengakhiri perjanjian asuransi.

³² Rindiani and Atika Tambusai, 'Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota', *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1.2 (2022), 121–27 <<https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.301>>.

3. Klaim atas berakhirnya kontrak

Klaim tersebut timbul ketika jangka waktu perjanjian asuransinya telah berakhir, sementara polis masih berlaku (premi telah dibayar selama jangka waktu kontrak).

4. Klaim atas kecelakaan

Klaim tersebut timbul ketika pemohon mengalami kecelakaan dan polis masih berlaku.

5. Klaim atas asuransi rawat inap dan rawat jalan

Klaim tersebut timbul karena pemohon menderita penyakit dan memerlukan rawat inap atau rawat jalan.³³

3. Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta juga dapat ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan. Kepuasan peserta adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa meningkatkan kepuasan peserta secara langsung dapat dipengaruhi oleh program jaminan sosial yang diikuti oleh seorang pekerja itu sendiri. Kepuasan Peserta dapat berpengaruh pada fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan serta pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja selain itu kualitas pelayanan merupakan aspek vital yang harus diberikan kepada peserta.³⁴

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.³⁵

³³ Hafizah Indriyanti, 'Tinjaun Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota', *Bogor: Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan (2020).*, 2020.

³⁴ Rd Muhammad Furkon Saputra., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota', *Diss. Universitas Batanghari, 2021.*, 2019, 100.

³⁵ Kotler dan Keller, 'Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *PERFORMANCE ' Jurnal Bisnis & Akuntansi'*, 6.2 (2016), 32 <<https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>>.

Menurut Oliver mendefinisikan kepuasan merupakan tanggapan peserta. Kepuasan adalah penilaian peserta terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan, hasrat dan tujuan peserta.

Menurut Zeithaml Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut.³⁶

Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi konsumen itu sendiri. Kepuasan nasabah dalam bisnis dianggap sebagai salah satu dimensi kinerja pasar karena peningkatan kepuasan nasabah berpotensi hasil pembelian ulang.³⁷

Peran dari setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang terbentuk. Di era globalisasi seperti saat ini, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting untuk memenangkan persaingan. Kepuasan adalah suatu harapan yang dirasakan seorang konsumen.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) dengan persepsi, pelayanan yang diterima. Jika dimensi kualitas pelayanan (TERRA) diperhatikan maka akan memberika kepuasan pada konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.³⁸

³⁶ Oliver Zeithaml, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Bandung*, 2020.

³⁷ Kotler dan Keller Pakar Pemasaran, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen*, 2019.

³⁸ Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan).

4. BPJS Ketenagakerjaan

Indonesia memiliki sebuah badan khusus yang bertujuan untuk melindungi pekerja yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan sebuah badan hukum yang diselenggarakan untuk umum bertujuan untuk melindungi seluruh pekerja di Indonesia. Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dibentuk pada 1 Januari 2014. Pendirian Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di dasari oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.³⁹

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki kerjasama dengan perusahaan yang ada di wilayah cabangnya masing-masing, perusahaan yang menjalin kerjasama dapat disebut sebagai perusahaan binaan, sedangkan masyarakat yang sudah terdaftar disebut sebagai peserta. BPJS Ketenagakerjaan memiliki sebuah inovasi terbaru untuk membantu ex-peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mencari informasi lowongan kerja yang *valid* dan terpercaya serta membantu perusahaan binaan untuk mencari karyawan baru yang berpengalaman di bidangnya sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut.⁴⁰

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 5 program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan program yang baru diresmikan pada Februari 2022 yaitu Program Kehilangan Pekerjaan (JKP).

- a. Jaminan Hari Tua (JHT) adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau

³⁹ 'Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan', 2020.

⁴⁰ Julianto Simatupang and others, 'Implementasi Sistem Informasi Job Portal Pada Bpjs Ketenagakerjaan Berbasis Web', *Jurnal Intra Tech*, 5.2 (2021), 48–59.

mengalami cacat total tetap. Jaminan hari tua merupakan tabungan wajib yang berjangka panjang yang iurannya ditanggung oleh pekerja/buruh serta pengusaha dan pembayarannya dapat dilakukan apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Secara nasional kepesertaan jaminan hari tua bersifat wajib bagi semua pekerja yang memenuhi persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah khusus bagi pekerja harian lepas, borongan dan pekerja dengan perjanjian kerja waktu tertentu yang harus bekerja diperusahaanya lebih dari 3 bulan. Artinya pengusaha tidak mengikutsertakan dalam program jaminan hari tua jika pekerja bekerja kurang dari 3 bulan, karena pengusaha hanya wajib mengikutsertakan pekerja dalam program jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian. Besaran iuran jaminan hari tua ditetapkan 5,7% dari upah pekerja sebulan, dengan perincian 3,7% di tanggung oleh pengusaha dan sebesar 2% ditanggung oleh pekerja. Pengusaha diberi kewajiban untuk memotong langsung upah pekerja dari daftar upah dan menyetorkannya langsung ke badan penyelenggara. Selanjutnya badan penyelenggara akan mendaftarkan iuran tersebut ke rekening masing-masing peserta. Penyetoran tersebut harus dilakukan setiap bulannya karena dana tersebut akan segera di investasikan dan hasil pengembangannya akan diperhitungkan pada saat pengembalian jaminan hari tua.

- b. Jaminan Pensiun (JP) adalah manfaat sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia. Program jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total atau meninggal dunia. Peserta program jaminan pensiun adalah pekerja yang terdaftar dan telah membayar iuran. Peserta merupakan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja atau perusahaan. Pekerja yang didaftarkan oleh pemberi kerja mempunyai usia

paling banyak 1 bulan sebelum memasuki usia pensiun. Usia pensiun untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 tahun untuk setiap 3 tahun berikutnya sampai mencapai pensiun 65 tahun. iuran program jaminan pensiun dihitung sebesar 3% yang terdiri dari 2% iuran pemberi kerja dan 1% iuran dari pekerja. Upah setiap bulan yang dijadikan dasar perhitungan iuran terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap. Mekanisme pembayaran iuran mengikuti program paket. Pemberi kerja wajib membayar iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya. Pemberi kerja yang tidak memenuhi ketentuan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% setiap bulan keterlambatan.

c. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Kecelakaan kerja maupun penyakit akibat kerja merupakan resiko yang dihadapi oleh tenaga kerja yang melakukan pekerjaan, karena pada umumnya kecelakaan bias jadi akan mengakibatkan:

- 1) Kematian, yaitu kecelakaan-kecelakaan yang mengakibatkan penderitanya bisa meninggal dunia.
- 2) Cacat atau tidak berfungsinya sebagian dari anggota tubuh tenaga kerja yang kecelakaan. Cacat ini terdiri dari cacat tetap, yaitu kecelakaan yang mengakibatkan penderitanya mengalami pembatasan atau gangguan fisik atau mental yang bersifat tetap dan cacat sementara, yaitu kecelakaan yang mengakibatkan penderitanya menjadi tidak mampu bekerja untuk sementara waktu.

Program jaminan kecelakaan kerja Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menjelaskan definisi dari cacat adalah sakit yang mengakibatkan tidak berfungsinya sebagian anggota tubuh yang tidak bisa sembuh dan tidak mampu bekerja secara total dan tetap,

dan mengakibatkan timbulnya resiko ekonomi bagi penderitanya. Jaminan kecelakaan kerja diberikan pada tenaga kerja untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh kecelakaan kerja yang berupa kematian atau cacat tetap atau sementara, baik fisik maupun mental. Kecelakaan adalah kejadian yang tak terduga dan tidak diharapkan terjadi.

- d. Jaminan Kematian adalah (JKM) manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Umumnya yang menimbulkan kerugian finansial bagi mereka yang ditinggalkan adalah kematian muda. Kerugian ini dapat berupa kehilangan mata pencaharian atau penghasilan dari yang meninggal dan kerugian yang diakibatkan oleh biaya perawatan selama yang bersangkutan sakit serta biaya pemakaman. Jaminan kematian adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dengan tujuan memberikan santunan kematian yang di bayarkan kepada ahli waris peserta yang meninggal. besarnya iuran untuk jaminan kematian ini ditanggung sepenuhnya oleh pengusaha. Dengan demikian, ini berarti sama dengan jaminan kecelakaan kerja yang juga ditanggung sepenuhnya oleh pengusaha sebagai perwujudan dari tanggung jawab pengusaha (*employer's liability*). Besaran iuran adalah 0,30% dari upah sebulan masing-masing pekerja yang secara rutin harus dibayar langsung oleh pengusaha kepada badan penyelenggara. Jaminan kematian yang diterima berdasarkan program ini, yaitu biaya pemakaman dan santunan berupa uang. Yang berhak menerima santunan kematian dan biaya pemakaman adalah ahli waris (keluarga) pekerja.
- e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) adalah jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja. Jaminan kehilangan pekerjaan yang selanjutnya di singkat JKP adalah jaminan yang diberikan kepada pekerja yang mengalami pemutusan

hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja dan pelatihan kerja. Program jaminan kehilangan pekerjaan bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi resiko akibat pemutusan hubungan kerja selagi berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.⁴¹

5. Kepesertaan

BPJS Ketenagakerjaan juga dibagi atas 4 (empat) jenis kepesertaan, yaitu:

- a. Bukan Penerima Upah (BPU), yang artinya pekerja yang melakukan atau mempunyai usaha ekonomi sendiri yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usahanya. Pekerja bukan penerima upah merupakan pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya. Peserta bukan penerima upah hanya dapat mengikuti tiga program perlindungan secara bertahap, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Hari Tua (JHT).
- b. Penerima Upah (PU), yang merupakan orang yang bekerja dengan penerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Pekerja penerima upah merupakan setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Peserta pekerja penerima upah dapat mengikuti keempat program perlindungan Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan secara bertahap untuk pendaftarannya dilakukan oleh perusahaan pemberi kerja.
- c. Jasa Konstruksi (JAKON), yaitu suatu layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan konstruksi

⁴¹ Mila Kusuma Putri and Ira Wikartika, 'Pengaruh Pemasaran Digital Dan Celebrity Endorsement Di Media Sosial Instagram Terhadap Brand Awareness Bpjs Ketenagakerjaan', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2.1 (2022), 137-42 <https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index>.

serta layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi. Pekerja jasa konstruksi adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerja konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi. Kepesertaan dari jasa konstruksi diantaranya pemberi kerja selain penyelenggara negara pada skala usaha besar, menengah, kecil dan mikro yang bergerak dibidang usaha jasa konstruksi yang memperkerjakan pekerja harian lepas, borongan dan perjanjian kerja waktu tertentu. Pesertanya hanya bisa mengikuti dua program perlindungan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) yang iurannya dibebankan sepenuhnya oleh kontraktor.

- d. Pekerja Migran Indonesia (PMI), Pekerja Migran Indonesia merupakan warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah diluar wilayah Republik Indonesia. Pekerja migran Indonesia merupakan setiap warga Indonesia yang akan, sedang atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Peserta pekerja migran Indonesia dapat mengikuti dua program perlindungan wajib, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan peserta dapat menambah program Jaminan Hari Tua (JHT) secara sukarela.⁴²

B. Hipotesis

Hipotesis berasal dari Bahasa Sanskerta yang terdiri dari kata *hypo* (kurang) dan *thesis* (pendapat). Hipotesis adalah pendapat atau jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang diajukan yang kebenarannya perlu dibuktikan.⁴³ Hipotesis dalam suatu penelitian merupakan jawaban yang bersifat sementara atas pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah penelitian dan setelah data yang diperlukan

⁴² Utpala Putra, Fransiskus Andika Dwi dan Rani, 'Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM)', *Paradigma Multidisipliner*, Vol 3.1 (2022), hal 1-8

⁴³ Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran, 2019.

terkumpul kemudian dilakukan analisis, maka akan dapat diketahui hipotesis penelitian yang diajukan ditolak atau diterima.

Ha : Kualitas layanan klaim online berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Ho : Kualitas layanan klaim online tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang berlokasi di Jln. 17 Agustus, Bumi Beringin, Kec. Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama 2 bulan yaitu bulan September – Oktober 2023.

B. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Deskriptif adalah pengumpulan data yang berupa uraian, paparan tentang objek sebagaimana adanya suatu waktu.⁴⁴ Sugiyono dalam Sandu dan Ali, menerangkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak/*random* dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang dilakukan bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁵

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁶

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Peserta Klaim Online yang ada dalam BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dalam Tahun 2022 yang berjumlah 18.821 Peserta.

⁴⁴ Nanda Olivia Situmorang and Ike Rukmana Sari, '1884-1-3268-1-10-20220805', 7 (2022).

⁴⁵ Sitoyo Sandu and Sodik Ali, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. by Ayup (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

⁴⁶ Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Indonesia Alfabeta.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari anggota populasi atau perwakilan dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam menentukan jumlah dari sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus slovin.

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel Penelitian

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan/Persentase Kesalahan 10% = 0,1

Perhitungan:

$$n = \frac{18.821}{1 + 18.821 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{18.821}{1 + 18.821 \times 0,01}$$

$$n = \frac{18.821}{189,21}$$

$n = 99,4714$ dibulatkan menjadi 99 sampel.

Maka diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 99 peserta. Sampel yang diambil adalah Peserta Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang ada dalam BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado Periode 01 Januari sampai dengan 31 Desember 2022.

D. Data dan Instrumen

1. Data Penelitian

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian

ini diperoleh langsung dari hasil observasi, dan penyebaran kuesioner peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literature yang memberikan informasi tentang klaim online Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.⁴⁷

2. Instrument Penelitian

Menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Bentuk instrumen berkaitan dengan metode pengumpulan data, Metode angket atau kuesioner, instrumennya berupa angket atau kuesioner.

Menyusun instrumen pada dasarnya adalah menyusun alat evaluasi, karena mengevaluasi adalah memperoleh data tentang sesuatu yang diteliti, dan hasil yang diperoleh dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung menggunakan mata tanpa ada alat bantuan untuk keperluan yang dibutuhkan dalam penelitian dengan perencanaan yang sistematis. Pengamatan dapat dilakukan terhadap suatu benda, keadaan, kondisi, kegiatan, proses, atau penampilan tingkah laku.

2. Angket/Kuesioner

Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan

⁴⁷ Situmorang, Nanda Olivia, and Ike Rukmana Sari. "Kepuasan Pelayanan Selama Pandemi Terhadap Pencairan Jaminan Hari Tua Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota." *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 7.3 (2022): 47-55.

tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang biasa diharapkan dari responden.⁴⁸ Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Peserta (Y) dengan menggunakan Skala *likert* sebagai berikut:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-Ragu (RR) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

a. Variabel X (Kualitas Layanan)

Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Variabel X

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai BPJS sigap dalam melayani peserta					
2.	Pegawai BPJS dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan peserta					
3.	Pegawai di BPJS melayani dengan ramah/senyum					
4.	Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada peserta					
5.	Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan peserta					
6.	Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi peserta					
7.	Karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami					
8.	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
9.	Karyawan secara konsisten melayani peserta dengan sopan dan santun					

⁴⁸ Depan, Beranda, and Detail Cantuman Kembali. "Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D." (2008).

10.	Karyawan terampil dalam menangani peserta					
11.	Karyawan bersedia membantu menyelesaikan kesulitan peserta					
12.	Karyawan mengutamakan kepentingan peserta					
13.	Kondisi ruangan di BPJS tertata rapi dan bersih					
14.	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada peserta					

b. Variabel Y (Kepuasan Peserta)

Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Variabel Y

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Peserta merasa puas dengan layanan dari BPJS					
2.	BPJS memiliki karyawan yang berpenampilan rapi					
3.	BPJS memiliki karyawan yang berpenampilan menarik					
4.	Karyawan BPJS memberikan perhatian secara personal kepada peserta					
5.	Karyawan BPJS memberikan layanan dengan ramah					
6.	BPJS menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal masuk hingga keluar dari pintu					
7.	Karyawan BPJS memberikan layanan dengan sabar					
8.	Pelayanan BPJS yang responsive					
9.	BPJS memberikan pelayanan yang memuaskan					
10.	Karyawan BPJS peduli dengan keluhan-keluhan dari peserta					

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan menggunakan dokumentasi yang dimiliki oleh sumber data. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan, yaitu data Klaim Online Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, serta menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, hingga melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Proses dalam menganalisis data penelitian, peneliti menggunakan aplikasi SPSS 29.0. SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Product and Service Solution*, yakni sebuah program pengolahan data statistik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian.⁴⁹

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas diartikan sebagai sah atau tepat. Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur, dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan/pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan dari sesuatu yang hendak diukur sehingga dapat menjawab tujuan dari penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *Bivariat Pearson (Produk Momen Pearson)*, yang mana skor-skor item pernyataan dalam kuesioner dikorelasi dengan totalnya dengan bantuan program SPSS 29.0. Dengan

⁴⁹ S. Sandu, S., & Ali, *Dasar Metodologi Penelitian (Ayup, Ed)*. (Yogyakarta : Literasi Media Publishing).

ketentuan jika r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikan 5% maka dapat diketahui item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner valid.⁵⁰

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁵¹

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran bisa dipercaya dan diandalkan. Uji reliabilitas juga diartikan sebagai ketepatan alat ukur, yang mana jika suatu objek diukur yang sama diukur berulang-kali dengan menggunakan alat ukur yang sama maka hasilnya juga akana sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6, maka instrument dapat dikatakan reliabel atau terpercaya.⁵²

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam menentukan ketetapan model, perlu dilakukan pengujian atas beberapa uji asumsi klasik seperti:

⁵⁰ Uji Validitas dan Reliabilitas. (n.d). Reabilitas.(, 'Diambil 13 Maret 2023 Dari <https://Qmc.Binus.Ac.Id/2014/11/01>'.

⁵¹ Palit, Lucia Theresia Frisela. *Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Manado*. Diss. Politeknik Negeri Manado, 2015.

⁵² Juliandi Azuar and others, *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*, Ed. by Franita Riska (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2016.).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menghindari terjadinya bias, data yang digunakan sebaiknya berdistribusi normal. Uji normalitas juga melihat apakah model regresi yang digunakan sudah baik. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan apakah data yang sudah diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Nilai regresi yang baik hendaknya terdistribusi normal, karena hal ini merupakan salah satu syarat ketika hendak melakukan perhitungan analisis statistika. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* dengan bantuan SPSS 29.0. Apabila nilai signifikansi diatas 0,05, maka data yang diujikan dapat dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas Data

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear atau tidak. Linear mempunyai makna sebagai hubungan seperti garis lurus. Dalam penelitian ini pengujian linearitas dilakukan menggunakan metode *Linearity Test* dengan bantuan SPSS 29.0. Apabila nilai signifikan *Deviation From Linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear. Sebaliknya, jika nilai signifikan *Deviation From Linearity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat bias (penyimpangan) atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Jika terdapat bias/penyimpangan dalam suatu model analisis regresi, maka

estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit karena varian data yang tidak konsisten. Penelitian ini menggunakan Teknik *Glejser* dalam mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan bantuan *Software SPSS 29.0*. Apabila nilai signifikan antara variable bebas dengan variabel absolut residual $> 0,05$, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dan sebaliknya, jika nilai signifikan $< 0,05$, maka dinyatakan adanya gejala heteroskedastisitas.⁵³

3. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui dan menentukan persamaan regresi yang baik dan dapat digunakan untuk menaksir nilai suatu variabel dependen (Y) berdasarkan nilai satu variabel independen (X). Arti dari kata *Linear* merupakan asumsi antara kedua variabel yang dianalisis menunjukkan hubungan yang *Linear* (garis lurus). Sedangkan makna sederhana diartikan bahwa dalam analisis ini hanya melibatkan dua variabel, yaitu variabel yang mempengaruhi (*independent variable*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependen variable*). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kualitas Layanan sebagai variabel independen (X) dan variabel Kepuasan Peserta sebagai variabel dependen (Y). Adapun persamaan regresi sederhana dapat dinotasikan dalam rumus:⁵⁴

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

x = Nilai variabel independent

⁵³ Wayan Widana and Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis, Ed. by Fiktorius Teddy* (Pontianak: KLIK MEDIA, 2020.).

⁵⁴ Nuryadi and others, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian* (Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017, V.).

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independent (Kualitas Layanan) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Peserta) atau tidak. Dalam penelitian ini derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Kriteria:

Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).
Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).

Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).

Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).⁵⁵

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap dependen (Y). Koefisien Determinasi atau koefisien penentu artinya penyebab perubahan pada variabel Y datang dari variabel X, sebesar r^2 . Nilai r^2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas, sedangkan jika nilai r^2 mendekati 1 maka kemampuan variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian koefisien determinasi menggunakan alat ukur SPSS 29.0.⁵⁶

⁵⁵ Lailatus Sa'adah, *Statistik Inferensial, Ed. by Zulfikar* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.).

⁵⁶ Siswoyo Haryono, *Statistika Penelitian Bisnis & Manajemen* (Yogyakarta: LP3M UMY, 2020).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, Mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (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), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan. Tahun 1977 diperoleh suatu sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek

sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

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 mulai 1 Juli 2015.

Kantor Cabang Manado terletak di Jl. 17 Agustus, Kelurahan Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

Memiliki luas tanah 2.371 m² dan luas bangunan 1.362 m². Selain itu kantor cabang manado memiliki 3 kantor cabang perwakilan yang terdiri dari:

- a. KCP Bitung Wolter Monginsidi
- b. KCP Minahasa Tondano
- c. KCP Kotamobagu Veteran

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.

2. Lokasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Gambar 4.1

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado



Sumber: Data Olahan Sendiri 26 Oktober 2023

pemberian informasi kepada Masyarakat yang membutuhkan informasi.

4. Visi, Misi dan Tujuan BPJS Ketenagakerjaan

a. Visi BPJS Ketenagakerjaan

“Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia”.

b. Misi BPJS Ketenagakerjaan

- 1) Melindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga.
- 2) Memberikan rasa Aman, Mudah & Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta.
- 3) Memberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik.

5. Tujuan BPJS Ketenagakerjaan

Tujuan BPJS Ketenagakerjaan adalah program yang memberikan perlindungan dalam rangka menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dengan jumlah populasi 18.821 peserta, dalam penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% yang berjumlah 99 responden. Untuk penentuan sampel menggunakan teknik *sampling accidental* berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sebagai sumber data. Pemberian kuesioner dilaksanakan pada saat itu juga di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Dengan demikian pengembalian kuesioner presentase 100%.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	38	38%
Perempuan	61	62%
Jumlah	99	100%

Sumber: Data Olahan mandiri, 26 Oktober 2023

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin peserta yang diambil sebagai responden didominasi oleh peserta berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 61 peserta atau 62% dan laki-laki sebanyak 38 peserta atau 38%. Ini dapat membuktikan bahwa peserta perempuan lebih banyak dari peserta laki-laki.

b. Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
20-30 Tahun	20	20%
31-40 Tahun	30	30%
41-50 Tahun	33	33%
51-60 Tahun	16	16%
Jumlah	99	100%

Sumber: Olahan Mandiri, 26 Oktober 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa umur peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang diambil sebagai responden yang paling banyak adalah peserta yang berumur 41-50 tahun sebesar 33% dan peserta yang berumur 31-40 tahun sebesar 30%.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Program SPSS 29.0 sudah tersedia bagaimana menguji validitas dan reliabilitas sebuah instrument (angket). Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 29.0 yang dilakukan penelitian kepada 99 responden dengan jumlah item 14 untuk variabel X dan 10 untuk variabel Y, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Independen X
(Kualitas Layanan)**

Pernyataan	Nilai r tabel	<i>Pearson Correlation</i>	Ket.
Item Pernyataan 1	0.195	0.506	Valid
Item Pernyataan 2	0.195	0.568	Valid
Item Pernyataan 3	0.195	0.580	Valid
Item Pernyataan 4	0.195	0.590	Valid
Item Pernyataan 5	0.195	0.696	Valid
Item Pernyataan 6	0.195	0.657	Valid
Item Pernyataan 7	0.195	0.709	Valid
Item Pernyataan 8	0.195	0.612	Valid
Item Pernyataan 9	0.195	0.771	Valid
Item Pernyataan10	0.195	0.611	Valid
Item Pernyataan 11	0.195	0.672	Valid
Item Pernyataan 12	0.195	0.648	Valid
Item Pernyataan 13	0.195	0.722	Valid
Item Pernyataan 14	0.195	0.681	Valid

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen Y
(Kepuasan Peserta)**

Pernyataan	Nilai r tabel	<i>Pearson Correlation</i>	Ket.
Item Pernyataan 1	0.195	0.586	Valid
Item Pernyataan 2	0.195	0.468	Valid
Item Pernyataan 3	0.195	0.586	Valid
Item Pernyataan 4	0.195	0.577	Valid
Item Pernyataan 5	0.195	0.655	Valid
Item Pernyataan 6	0.195	0.736	Valid
Item Pernyataan 7	0.195	0.595	Valid
Item Pernyataan 8	0.195	0.570	Valid
Item Pernyataan 9	0.195	0.755	Valid
Item Pernyataan 10	0.195	0.684	Valid

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang dimuat dalam kuesioner penelitian adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *pearson correlation* lebih besar dari r tabel (0.195). Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik sehingga dapat mengukur dengan baik dan tepat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan bantuan SPSS versi 29.0 yang didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen X (Kualitas Layanan)*Reliability Statistics*

<i>Cronbach' Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.882	14

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen Y (Kepuasan Peserta)*Reliability Statistics*

<i>Cronbach' Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.821	10

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 menunjukkan hasil dari uji reliabilitas setiap variabel telah $> 0,6$ sehingga dinyatakan reliabel, yang mana variabel kualitas layanan memiliki nilai *Cronbach' Alpha* sebesar 0,882 dan variabel kepuasan peserta nilai *Cronbach' Alpha* sebesar 0,821. Hal tersebut membuktikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila signifikansi diatas 0,05 berarti data yang di uji normal dari uji normalitas dengan bantuan SPSS versi 29.0 hasil yang didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20747604
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.069
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.024

- 1) Test distribution is Normal.
- 2) Calculate from data.
- 3) Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan table 4.7, maka dapat diketahui nilai dari *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,024 > 0,05$. Dengan demikian uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas Data

Uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dependen dan independen. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS 29.0 pada uji *Test For Linearity* dengan ketentuan apabila nilai *Deviation From Linearity* $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear. Sebaliknya, apabila nilai *Deviation From Linearity* $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan antara linear, yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	473.646	16	29.603	5.905	<.001
		Linearity	407.198	1	407.198	81.221	<.001
		Deviation From Linearity	66.448	15	4.430	.884	.584
	Within Groups		411.101	82	5.013		
	Total		884.747	98			

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 4.8, maka dapat diketahui nilai signifikansi pada kolom *Deviation From Linearity* sebesar $0,584 > 0,05$ sehingga bisa disimpulkan bahwa antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan peserta mempunyai hubungan linear.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan teknik Glejser dengan ketentuan apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dan sebaliknya, jika nilai signifikan $< 0,05$ maka dinyatakan adanya gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan bantuan SPSS 29.0 dengan hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std Error			
1	(Constant)	6.514	1.877		3.470	<.001
	Kualitas Layanan	-.075	.029	-.254	-2.583	.011

1) Dependent Variabel: RES2

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan table 4.9, menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,011 > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui dan memprediksi nilai suatu variabel dependen (Y) berdasarkan nilai suatu variabel independent (X);

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	19.214	1.877		6.385	<.001
	Kualitas Layanan	.425	.029	.678	9.095	<.001

1) Dependent Variabel: Kepuasan Peserta

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis regresi linear sederhana diatas, dapat diketahui nilai a = angka konstan dari *Unstandardized coefficient* sebesar 19.214.

Angka tersebut merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Kualitas Layanan (X) maka nilai konsisten Kepuasan Peserta (Y) adalah 19.214. Dan nilai b = angka koefisien regresi sebesar 0,425. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat Kualitas Layanan, maka Kepuasan Peserta (Y) akan meningkat sebesar 0,425.

Maka didapatkan persamaan regresi, yaitu $Y = a + bX = 19.214 + 0,425X$. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta (Y), yakni memiliki hubungan yang searah. Maksudnya yaitu jika variabel X (Kualitas Layanan) sebagai variabel penentu meningkat, maka variabel Y (Kepuasan Peserta) sebagai variabel yang dipengaruhi juga akan meningkat. Sebaliknya, jika variabel X (Kualitas Layanan) turun, maka variabel Y (Kepuasan Peserta) juga akan mengalami penurunan.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini uji t dilakukan dengan bantuan SPSS 29.0 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.10. Langkah-langkah pengujian uji t sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis:

Ha: Kualitas layanan klaim online berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang manado.

Ho: Kualitas layanan klaim online tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang manado.

2) Menentukan t hitung

Dari hasil SPSS 29.0 pada tabel 4.10 dapat diketahui t hitung 9.095

3) Menentukan t tabel

Rumus : $DF = N - K - 1$

Keterangan :

DF: *Degree of Freedom* (Derajat Kebebasan)

N: Jumlah Sampel

K: Jumlah variabel penelitian

Perhitungan: $DF=99-2-1= 96$

Dengan ketentuan Taraf sig. (2 sisi), dan nilai Sig. Sebesar $5\% = 0,050$ maka dapat diketahui t tabel sebesar 1.98498

4) Kriteria pengujian

Apabila nilai sig. $< 0,05$, atau t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak

Apabila nilai sig. $> 0,05$, atau t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima

5) Kesimpulan

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $9,095 > t$ tabel 1,984 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh Variabel X (Kualitas Layanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Peserta).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini pengujian koefisien determinasi menggunakan alat ukur SPSS 29.0.

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.460	.455	2.219

1) Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Sumber: Data olahan dengan SPSS versi 29.0, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dilihat bahwa pengujian yang telah dilakukan hasil koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,460 atau sekitar 46%. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel independent (Kualitas Layanan)

terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta) adalah sebesar 46% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui jumlah populasi sebanyak 18.821 responden dan diambil sampel sebanyak 99 responden. Dalam penelitian ini diperoleh data dari variabel independen atau variabel X (Kualitas Layanan) dikatakan valid dan dari variabel dependen atau variabel Y (Kepuasan Peserta). Hal ini telah dinyatakan valid dengan uji validitas yang dilaksanakan menggunakan alat ukur SPSS 29.0.

Hasil pengujian reliabilitas pada uji *Cronbach Alpha* pada variabel X (Kualitas Layanan) ialah 0,882, kemudian untuk hasil pengujian reliabilitas pada uji *Cronbach Alpha* pada variabel Y (Kepuasan Peserta) ialah 0,821.

Hasil temuan dari pengujian normalitas dari tabel 4.8 yakni tabel *Asym. Sig (2-tailend)* ialah 0,024 maka bisa dinyatakan nilai uji normalitas dengan teknik *kolmogorov-sminov* memiliki distribusi normal sebab memiliki nilai $> 0,05$.

Hasil temuan dari uji linearitas yang telah dilakukan, ditemukan bahwa hasil signifikan *Linearity* sebesar $<.001 < 0,05$ serta hasil signifikan *Devation from linearitynya* 0,584 ataupun $< 0,05$ sehingga bisa ditarik kesimpulannya bahwa variabel X (Kualitas Layanan), serta variabel Y (Kepuasan peserta) memiliki hubungan linear.

Berdasarkan hasil temuan uji heteroskedastisitas menunjukkan nilainya signifikan yang dimana variabel X (Kualitas Layanan) 0,011, pada tabel 4.10 yang dimana nilainya signifikan karena $> 0,05$ maka dapat dikatakan heteroskedastisitas.

Selanjutnya uji analisis regresi sederhana, dimana hal ini menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel independen X (Kualitas Layanan) adalah $<.001$ dan konstanta adalah sebesar $<.001$. Maka dapat diketahui bahwa nilai konstan Y (Kepuasan Peserta) sebesar $<.001$. Yang artinya jika tidak ada variabel (Kualitas Layanan) maka nilai kepuasan peserta sebesar $<.001$.

Kemudian dilakukan pengujian koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,460 atau sekitar 46%. Hal Ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta) adalah sebesar 46% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini. Hasil uji t diketahui bahwa variabel kualitas layanan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Hal ini dilihat dari nilai t hitung pada variabel Kualitas Layanan sebesar 9,095 yang lebih kecil dari t hitung serta tingkat signifikansi 0,001 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Parasuraman *Et All* yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta, penelitian dari Markovin dan Jankovin juga dalam penelitiannya yang berjudul “*Exploring the Retionship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry*” diperoleh hasil terdapat pengaruh antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian tersebut sejalan Bersama dengan penelitian yang dilakukan oleh Keshavarz dan Ali yang berjudul: “*The Service Quality Evaluation on Tourist Loyalty in Malaysian Hotel by the Mediating Role of Tourist Saticfaction*” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Kualitas layanan adalah ciri karakteristik atau sifat suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan peserta. Skala pengukuran persepsi peserta terhadap kualitas layanan yang terkenal dengan nama *servqual* jika melihat teori dari Parasuraman; Valerie, S Zeithaml; Leonard L. Berry, terdapat 5 dimensi pada skala *Servqual* yaitu:⁵⁷

⁵⁷ Parasuraman, Valerie, S Zeithaml, Leonard L, vi.

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan menyediakan fasilitas fisik yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya para peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
5. Empati (*empathy*), yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada peserta dalam memahami keinginannya.

Kualitas layanan ini sesuai dengan 5 dimensi yang di presepsikan oleh peserta yang dapat memberikan kepuasan peserta karena dalam penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Pertama, Persepsi Berwujud (*Tangible*) adalah kemampuan dalam penyediaan fasilitas fisik seperti Gedung, peralatan, perlengkapan atau fasilitas pendukung serta penampilan karyawan-karyawan. Seperti hasil penelitian ini, peserta akan menerima fasilitas fisik saat berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Hal ini dapat memberikan kesan yang positif terhadap peserta dalam kualitas layanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado bisa mempengaruhi rasa puas terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Kedua, Persepsi Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan memberikan peserta layanan yang adil dan memberikan sikap simpati kepada peserta. Hal ini dapat memberikan rasa nyaman kepada peserta pada saat berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Ketiga, Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Dalam hal ini menekankan pada perhatian dan ketepatan Ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan peserta. Dengan memberikan perhatian kepada peserta, peserta tidak akan pindah ke penyedia jasa lainnya.

Keempat, Jaminan dan Kepastian (Assurance) yaitu kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya para peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Hal ini memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana peserta akan merasa aman dan terjamin.

Kelima, Empati (Empathy) yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada peserta dalam memahami keinginannya. Hal ini, menunjukkan kepada peserta melalui layanan yang diberikan bahwa peserta itu *Special*, dan kebutuhan mereka dapat dipahami karyawan. Dengan terpenuhinya kelima persepsi ini, maka kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan karyawan.

Berdasarkan teori tersebut dan berdasarkan dengan hasil dari penelitian ini yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Menurut Peter dan Olson kepuasan nasabah merupakan rangkuman dari kondisi psikis yang timbul dari emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan yang terbentuk melalui pengalaman mengkonsumsi. Secara singkat, menurut Oliver kepuasan nasabah bisa didefinisikan sebagai evaluasi setelah nasabah menggunakan suatu produk serta apakah dapat memenuhi harapan dari konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama kurang lebih 2 bulan kepada peserta BPJS Ketenagakejaan Cabang Manado dengan memberikan kuesioner penelitian tentang pengaruh kualitas layanan klaim online terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, maka penulis menarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu kualitas layanan klaim online berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,095 > t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Yang berarti variabel X (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta). Kemudian berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai R^2 (*R Square*) dari tabel Model Summary adalah 0,460 atau sekitar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta) adalah sebesar 46%. Dan sisanya 54% ($100 - 46 = 54$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Lima factor dominan atau penentu kualitas layanan. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik. Empati (*Empathy*), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dari penelitian ini penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pihak Kantor, harus lebih meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada peserta dan memberikan kenyamanan terhadap peserta agar peserta bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan bisa tumbuh loyalitas.
2. Bagi akademik, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk dimanfaatkan sebagai acuan bagi penelitian mendatang, selain dari referensi-referensi lain seperti buku atau jurnal dan bisa dijadikan sebagai dokumentasi perpustakaan dalam kajian ilmu ekonomi syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan fenomena yang sama, diharapkan dapat mengembangkan dengan menambah variabel lain diluar dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta menggunakan sampel penelitian pada masyarakat sehingga subjek penelitiannya lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Y. S. B., & Novita, H. (2022). *Economics and Digital Business Review Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Peserta Golongan Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota*. 3(2), 123–130.
- Apriyani, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little a Coffee Shop Dikota Sidoarjo. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 128.
- Arief. (n.d.). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan.
- Ath-Thabari, A. J. M. bin jarir. (n.d.). *Jami'Al Bayan an Ta'wil Ayi Al Quran*. Cet Pertama, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008.
- Azani, F., Febriyanti, L., Syahdilla, I., & Gurning, F. P. (2022). Analisis sistem klaim jaminan hari tua dan perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 53–58.
- Departemen Agama RI. (n.d.). *Al-Quran dan Terjemahannya 2019*.
- Febriani, Anisa Rizki. 2020. "Nu Online." *Tafsir*.
- Hasan, A. (n.d.). *Marketing Bank Syariah*. Bogor, Ghalia Indonesia 2010.
- Herlambang. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Indriyanti, H. (2020). Tinjauan Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota. *Bogor: Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan (2020)*.
- Juliandi Azuar and others. (n.d.). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*, ed. by Franita Riska. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2016.
- Katsir, Ibnu. 2015. "Tafsir."
- Keller, K. dan. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE " Jurnal Bisnis & Akuntansi,"* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Kotler, Sugiarto. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>

- Kotler et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan peserta. *Jurnal Ekonomi*, XX(Xx), 1–5.
- Lailatus Sa'adah. (n.d.). *Statistik Inferensial*, ed. by Zulfikar. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Lestari, I., & Hirawati, H. (2021). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jab*, 7(2), 23–34.
- Miftahul, P. dan. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga*. 8 (2)(9).
- Muliani, W. W. and P. L. (n.d.). *Uji Persyaratan Analisis*, ed. by Fiktorius Teddy. Pontianak: Klik Media, 2020.
- Nasution. (n.d.-a). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005. h. 87.
- Nasution, M. N. (n.d.-b). *Op. Cit.*,. h. 3.
- Nuryadi and others. (n.d.). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media, 2017, V.
- Octavia, P. dan. (2016). *TA: Analisis Sistem Akutansi Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun (JP) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung*. *Diss. Politeknik Negeri Lampung*, 2022. 24, 1–3.
- Oliver, Richard L., and W. S. D. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research* 14.4, 495–507.
- Pakar Pemasaran, K. dan K. (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap niat beli ulang konsumen*.
- Panjaitan, J. E. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*.
- Parasuraman, Valerie, S Zeithaml, Leonard L, B. (2016). *Kualitas layanan:Teori dan aplikasinya* (Vol. 6, Issue August).
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *Jusifo*, 5(2), 91–104. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Putri, M. K., & Wikartika, I. (2022). Pengaruh Pemasaran Digital Dan Celebrity Endorsement Di Media Sosial Instagram Terhadap Brand Awareness Bpjs Ketenagakerjaan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 137–142. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index

- Rahmawati, U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Family Cukir Diwek Jombang. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management* 2.3, 271–282.
- RI, D. A. (n.d.). *Al-Quran, Terjemahannya dan Tafsir*. Jilid II, Semarang: PT. Citra Effhar, 1993.
- Rindiani, & Atika Tambusai. (2022). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 121–127. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.301>
- Rochmah, L. N. (2020). Jurnal Tinta. *Pembelajaran Berbasis Laboratorium Pai Di Smk Modern Al-Rifa'ie*, 3(2), 1–7.
- Sandu, S., & Ali, S. (n.d.). *Dasar Metodologi Penelitian (Ayup, Ed)*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sandu, S., & Ali, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian (Ayup (Ed.))*. Literasi Media Publishing.
- Saputra, Rd Muhammad Furkon, and R. M. F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota. *Diss. Universitas Batanghari, 2021.*, 100.
- Saumi, F., & Amalia, R. (2020). Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Klaim Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Langsa. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(4), 491–500. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss4pp491-500>
- Simatupang, J., Septiani Hendarti, E., Manajemen Informatika, P., & Mahaputra Riau, A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Job Portal Pada Bpjs Ketenagakerjaan Berbasis Web. *Jurnal Intra Tech*, 5(2), 48–59.
- Siswoyo Haryono. (n.d.). *Statistika Penelitian Bisnis & Manajemen*. Yokyakarta: LP3M UMY, 2020.
- Situmorang, N. O., & Sari, I. R. (2022). *1884-1-3268-1-10-20220805*. 7.
- Terjemahan, A.-Q. dan. (2019). *Kemenag*.
- Terjemahan Kemenag*. (2019).
- Tjiptono, Kotler dan Keller. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>

- Tjiptono, Ritonga, J., Girsang, R. M., Reliabilitas, U., Berganda, A. R., Pelayanan, K., & Peserta, K. (2019). Cabang Pematangsiantar. *Pengaruh Kreativitas Terhadap Kualitas Pelayanan*.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 706. <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>
- Yunus Alaan. (2016). “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung.” *Jurnal Manajemen*, 258.
- Zeithaml, O. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Bandung*.

LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur
1.	Melisa Sambuaga	Perempuan	32
2.	Serly Soleman	Perempuan	39
3.	Lyai	Perempuan	44
4.	Diana Katiandagho	Perempuan	34
5.	Rahma	Perempuan	25
6.	Cherry M. Sinepa	Perempuan	41
7.	Gloria Pagemanan	Perempuan	31
8.	Meiske Johanis	Perempuan	48
9.	Susanti Majid	Perempuan	45
10.	Ayu	Perempuan	33
11.	Gledis A. Akede	Perempuan	31
12.	Vernanda Sampaleng	Perempuan	22
13.	Gloria Mantik	Perempuan	28
14.	Marun Jumuani	Perempuan	32
15.	Rusmini Asmudrono	Perempuan	52
16.	Sindy Kasehung	Perempuan	26
17.	Novita Karnoak	Perempuan	27
18.	Maramis	Laki-Laki	52
19.	Mohamad Afyudin Dotingsulu	Laki-Laki	30
20.	Friend S. Kondo	Laki-Laki	50
21.	Fgeuy Randang	Laki-Laki	53
22.	Sweethy Doni Sepang	Laki-Laki	37
23.	Susan Veronika Rotu	Perempuan	43
24.	Vira .P	Perempuan	51
25.	Betrosali	Perempuan	23
26.	Frengklian Tiwow	Laki-Laki	36
27.	Mikhael Kawatak	Laki-Laki	31
28.	Mahmud Madalombang	Laki-Laki	39
29.	Ravian Taher	Perempuan	38
30.	Julsari Ruutu	Laki-Laki	47
31.	Reynaldy Jaka .P	Laki-Laki	22
32.	Setiawati Sumadi	Perempuan	55
33.	Ana Kilapong	Perempuan	52
34.	Yubeli Lojer Pongoh	Laki-Laki	39
35.	Yaswinta Kamurahang	Perempuan	29
36.	Rifaifan	Laki-Laki	28
37.	Benhard Montung	Laki-Laki	25
38.	Erfaninda Sugeha	Perempuan	42
39.	Josten Gansa	Laki-Laki	57

40.	Julvan Bernabas	Laki-Laki	30
41.	Rifai Fahri	Laki-Laki	42
42.	Reymon Kawangun	Laki-Laki	33
43.	Maya Tampara	Perempuan	39
44.	Stela sosialang	Perempuan	42
45.	Debi Karolina Kumaat	Perempuan	44
46.	Sandy Samola	Laki-Laki	26
47.	Stefi Balude	Perempuan	52
48.	Superman Mandome	Laki-Laki	54
49.	Syiana Kakoty	Perempuan	59
50.	Ady Runia	Laki-Laki	33
51.	Arihta Saragih	Laki-Laki	40
52.	Baharudin Sahe	Laki-Laki	57
53.	Alifuddin La Hope	Laki-Laki	39
54.	Hendro	Laki-Laki	39
55.	Medi Rajab	Laki-Laki	43
56.	Sulianti Uno	Perempuan	49
57.	Janti Gimon	Perempuan	40
58.	Maisia Deong	Perempuan	35
59.	Jorry Riyan	Laki-Laki	42
60.	Marsel Lisawengen	Laki-Laki	39
61.	Yulia Kahomau	Perempuan	40
62.	Johan Manopo	Laki-Laki	46
63.	Jeane Lapian	Perempuan	49
64.	Meidi Panjaitand	Perempuan	44
65.	Marta Tunggal	Perempuan	50
66.	Sarah Priseila	Perempuan	44
67.	Natasha Meylana Pamikiran	Perempuan	29
68.	Serly Lily Wungow	Perempuan	35
69.	Vita Nathal Tampi	Perempuan	44
70.	Chres Christian Lalangan	Laki-Laki	35
71.	Jasson Alexandro	Laki-Laki	20
72.	Anita Theresiya	Perempuan	48
73.	Elvin Isye Alekeng	Perempuan	40
74.	Lisa Chandy Wewengkang	Perempuan	35
75.	Stefani Monareh	Perempuan	21
76.	Calviein Pogaga	Laki-Laki	49
77.	Irene Juliana Octavia	Perempuan	38
78.	Theresia Gosal	Perempuan	44
79.	Novrita Palandi	Perempuan	43
80.	Erna Kalase	Perempuan	58
81.	Suratno	Laki-Laki	47

82.	Donald Neil Armstrong Kumaseh	Laki-Laki	54
83.	Ribka Lumintang	Perempuan	57
84.	Desni Jeine Ondang	Perempuan	56
85.	Fadlun Mangei	Laki-Laki	42
86.	Yessy Wongkar	Perempuan	50
87.	Astuti Lamusu	Perempuan	45
88.	Sarah Prischeila Fietje	Perempuan	44
89.	Gladys Imelda Rawung	Perempuan	43
90.	Sherli Mailangkay	Perempuan	48
91.	Yenni Temoh	Perempuan	50
92.	Andini Permata	Perempuan	28
93.	Muhammad Alfahri	Laki-Laki	29
94.	Farhan	Laki-Laki	24
95.	Ayu Septian	Perempuan	32
96.	Hendra Sucipto	Laki-Laki	36
97.	Lestari Ayu	Perempuan	26
98.	Titiek Isuari	Perempuan	49
99.	Syarif Idris	Laki-Laki	54

40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	67
41	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	67
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
44	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	67
45	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	64
46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	66
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	64
48	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	63
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
50	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
53	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66
54	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	58
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
56	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	64
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	66
59	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	67
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	66
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	61
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
65	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
66	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	66
67	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	66
68	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68
71	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	67
72	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	64
73	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	4	4	61
74	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
76	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	59
77	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57
78	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	62
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
81	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	66

40	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	43
41	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
42	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
43	5	5	5	1	5	5	3	5	2	5	41
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
47	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
54	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
55	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
56	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
57	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
58	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
59	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
60	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	5	3	5	1	5	5	4	5	5	2	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	4	5	3	3	5	2	5	5	5	42
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
66	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
68	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	44
69	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	43
70	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
71	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
72	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
76	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
78	5	2	5	5	4	3	5	1	5	5	40
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
81	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48

82	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
83	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
87	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
88	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	45
89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
90	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
91	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	46
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
94	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
95	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
96	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
97	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
98	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	45
99	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	44

Tabel Uji Validitas Output SPSS Untuk Variabel Kualitas Layanan (X)

		Correlations														Total
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total
X1	Pearson Correlation	1	.218*	.385**	.114	.222*	.252*	.320**	.253*	.233*	.205*	.225*	.263**	.250*	.202*	.506**
	Sig. (2-tailed)		.030	<.001	.263	.027	.012	.001	.011	.020	.042	.025	.009	.013	.045	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.218*	1	.337**	.305**	.423**	.356**	.456**	.299**	.381**	.227*	.289**	.231*	.318**	.335**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.030		<.001	.002	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	.024	.004	.022	.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	.385**	.337**	1	.288**	.220*	.253*	.375**	.296**	.326**	.276**	.276**	.433**	.474**	.246*	.580**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.004	.028	.011	<.001	.003	<.001	.006	.006	<.001	<.001	.014	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	.114	.305**	.288**	1	.384**	.335**	.381**	.256*	.420**	.332**	.400**	.442**	.371**	.218*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.263	.002	.004		<.001	<.001	<.001	.011	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.031	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X5	Pearson Correlation	.222*	.423**	.220*	.384**	1	.559**	.506**	.322**	.550**	.301**	.528**	.405**	.415**	.470**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.027	<.001	.028	<.001		<.001	<.001	.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X6	Pearson Correlation	.252*	.356**	.253*	.335**	.559**	1	.561**	.282**	.396**	.380**	.331**	.415**	.375**	.479**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.012	<.001	.011	<.001	<.001		<.001	.005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X7	Pearson Correlation	.320**	.456**	.375**	.381**	.506**	.561**	1	.315*	.565**	.299**	.423**	.353**	.497**	.391**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X8	Pearson Correlation	.253*	.299**	.296**	.256*	.322**	.282**	.315**	1	.549**	.382**	.315**	.357**	.438**	.554**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.011	.003	.003	.011	.001	.005	.001		<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X9	Pearson Correlation	.233*	.381**	.326**	.420**	.550**	.396**	.565**	.549**	1	.548**	.594**	.394**	.558**	.592**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.020	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X10	Pearson Correlation	.205*	.227*	.276**	.332**	.301**	.380**	.299**	.382**	.548**	1	.479**	.296**	.436**	.462**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.042	.024	.006	<.001	.002	<.001	.003	<.001	<.001		<.001	.003	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X11	Pearson Correlation	.225*	.289**	.276**	.400**	.528**	.331**	.423**	.315*	.594**	.479**	1	.354**	.457**	.429**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.025	.004	.006	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X12	Pearson Correlation	.263**	.231*	.433**	.442**	.405**	.415**	.353**	.357**	.394**	.296**	.354**	1	.497**	.392**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.009	.022	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X13	Pearson Correlation	.250*	.318**	.474**	.371**	.415**	.375**	.497**	.438**	.558**	.436**	.457**	.497**	1	.567**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X14	Pearson Correlation	.202*	.335**	.246*	.218*	.470**	.479**	.391**	.554**	.592**	.462**	.429**	.392**	.567**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.045	<.001	.014	.031	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.506**	.568**	.580**	.590**	.696**	.657**	.709**	.612**	.771**	.611**	.672**	.648**	.722**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Uji Validitas Output SPSS Untuk Variabel Kepuasan Peserta (Y)

		Correlations										Total
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
Y1	Pearson Correlation	1	.174	.191	.239*	.380**	.460**	.213*	.271**	.434**	.349**	.586**
	Sig. (2-tailed)		.086	.058	.017	<.001	<.001	.035	.007	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.174	1	.246*	.077	.247*	.288**	.152	.058	.287**	.353**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.086		.014	.451	.014	.004	.134	.570	.004	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.191	.246*	1	.225*	.341**	.338**	.212*	.285**	.375**	.320**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.058	.014		.025	<.001	<.001	.035	.004	<.001	.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.239*	.077	.225*	1	.293**	.508**	.358**	.276**	.313**	.311**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.017	.451	.025		.003	<.001	<.001	.006	.002	.002	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.380**	.247*	.341**	.293**	1	.508**	.358**	.232*	.406**	.311**	.655**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.014	<.001	.003		<.001	<.001	.021	<.001	.002	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.460**	.288**	.338**	.508**	.508**	1	.305**	.401**	.487**	.301**	.736**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001	<.001	<.001		.002	<.001	<.001	.002	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y7	Pearson Correlation	.213*	.152	.212*	.358**	.358**	.305**	1	.299**	.421**	.374**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.035	.134	.035	<.001	<.001	.002		.003	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y8	Pearson Correlation	.271**	.058	.285**	.276**	.232*	.401**	.299**	1	.390**	.338**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.007	.570	.004	.006	.021	<.001	.003		<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y9	Pearson Correlation	.434**	.287**	.375**	.313**	.406**	.487**	.421**	.390**	1	.610**	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y10	Pearson Correlation	.349**	.353**	.320**	.311**	.311**	.301**	.374**	.338**	.610**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	.002	.002	.002	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.586**	.468**	.586**	.577**	.655**	.736**	.595**	.570**	.755**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Uji Reliabilitas Output SPSS Variabel Kualitas Layanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	14

Tabel Uji Reliabilita Output SPSS Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	10

Tabel Uji Normalitas Data Output SPSS**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		99	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.20747604	
Most Extreme Differences	Absolute	.097	
	Positive	.069	
	Negative	-.097	
Test Statistic		.097	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.024	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.026	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.021
		Upper Bound	.030

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Tabel Uji Linearitas Data Output SPSS

ANOVA Table

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.514	1.877		3.470	<.001
	Kualitas Layanan	-.075	.029	-.254	-2.583	.011

a. Dependent Variable: RES2

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	19.214	3.009		6.385	<.001
	Kualitas Layanan	.425	.047	.678	9.095	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

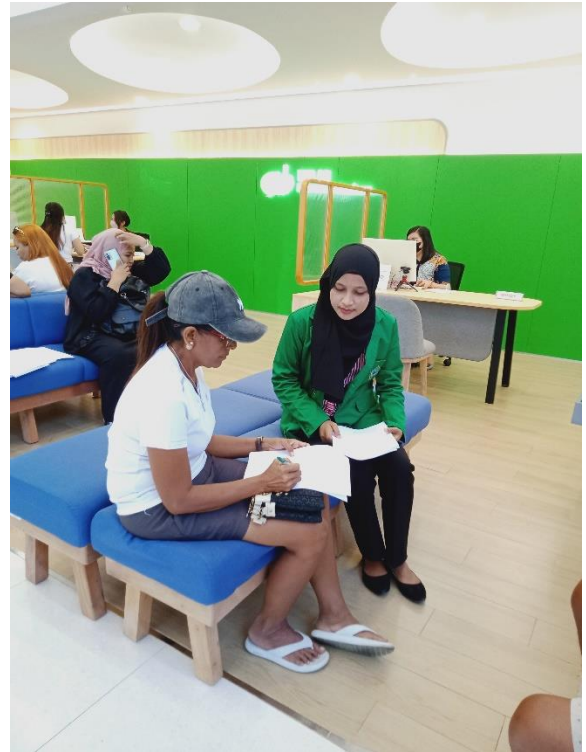
Tabel Uji Koefisien Determinasi R² (R Square) Output SPSS

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.460	.455	2.219

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

DOKUMENTASI

1. Pembagian Kuesioner Secara Offline Peserta BPJS Ketenagakerjaan



2. Pengisian Kuesioner Peserta BPJS Ketenagakerjaan





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road 1 Kota Manado Telepon./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B-*198* /In.25/F.IV/TL.00.1/08/2023
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Agustus 2023

Kepada Yth:
 Pimpinan BPJS Cabang Manado
 Di -
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Nur Ida Samiun
 NIM : 19.4.1.033
 Semester : IX (Sembilan)
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul:
"Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado" Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan
 Dosen Pembimbing:

1. Dr. Munir Tubagus , M.CS
2. Chadijah Haris, M.M

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Agustus s/d Oktober 2023.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Tembusan:
 1. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
 2. Arsip.



SURAT KETERANGAN
Nomor : KET/6/102023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunardy Syahid
NPK : 132630077
Jabatan : Kepala Kantor Cabang
Unit Kerja : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Menerangkan bahwa :

Nama : Nur Ida Samiun
NIM : 19.4.1.033
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul : " **Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado** " di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, Jln. 17 Agustus No. 52, Kelurahan Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Manado
Pada tanggal 26 Oktober 2023

Sunardy Syahid
Kepala

RE/RE/HL 03.00



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado, Telp/Fax. 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax (0431)
860616850774 Website : <http://www.Febi.iain-manado.ac.id> Email@iain-manado.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-248/In.25/F.IV/PP.009/03/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.

Nip. : 197009061998032001

Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Nur Ida Samiun

Nim. : 1941033

Prodi. : Ekonomi Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”

Dinyatakan ~~bebas plagiasi/ plagiasi di atas 25%.*~~

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 7 Maret, 2024

Plh. Dekan,

Ridwan

*coret yang tidak perlu.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Nur Ida Samiun
Tempat, tanggal lahir : Sahu, 25 Februari 2000
Umur : 24 Tahun
Alamat : Desa Sahu
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Hobi : Volleyball
E-mail : nuridasamiun25@gmail.com
: nur.samiun@iain-manado.ac.id
No. HP : 081241874960
Nama Ayah : Alm. La Samiun
Nama Ibu : Wa Ode Loji

Riwayat Pendidikan

2006 - 2012 : SD Negeri Sahu Taliabu Utara
2012 - 2015 : SMP Negeri 2 Taliabu Utara
2015 - 2018 : SMK Negeri 1 Taliabu Utara
2019 – 2024 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado