

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI
TUA ONLINE DAN ONSITE TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PANGKAL PINANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



Diajukan Oleh:

Sisilia Wyane Arni

NPM. 1901110502.P

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2022

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Sisilia Wyane Arni
Nomor Pokok	: 1901110502.P
Jurusan/Program Studi	: Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Strata 1(S1)
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang

Pembimbing Skripsi

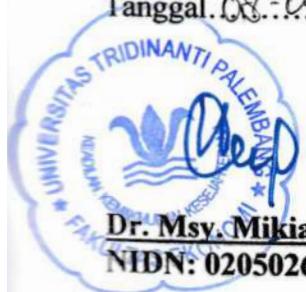
Tanggal 08.09.2022....Pembimbing I : Lusia Nargis, SE., M.Si
NIDN : 0222036101

Tanggal .08.09.2022.....Pembimbing II : Nur Even, SE., M.M.
NIDN : 0202076102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal. 08.09.2022

Ka. Prodi Manajemen
Tanggal. 08.09.2022



Dr. Msy. Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN: 0205026401

Mariyam Zanariah,SE,M.M
NIDN : 0222096301

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sisilia Wyane Arni
Nomor Pokok : 19011110502.P
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1(S1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang

Pengaji Skripsi

Pembimbing Skripsi

Tanggal .08.-09.-2022 Ketua Pengaji : Lusia Nargis, SE., M.Si
NIDN : 0222036101

Tanggal .08.-09.-2022 Pengaji I : Nur Even, SE., M.M
NIDN : 0202076102

Tanggal .08.-09.-2022 Pengaji II : Mariyam Zanariah,SE,M.M
NIDN : 0222096301

Mengesahkan :



Ketua Program Studi
Tanggal : 08.-09.-2022

Mariyam Zanariah,SE,M.M
NIDN : 0222096301

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Sisilia Wyane Arni

Nomor Induk : 1901110502.P

Jurusan/ Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa judul Skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang."

Benar bebas dari Plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2022

Yang Membuat pernyataan



Penulis

MOTTO :

Ketahuilah bahwa rasa syukur merupakan tingkatan tertinggi, dan ini lebih tinggi dari pada kesabaran, ketakutan (khauf), dan keterpisahan dari dunia (zuhud)." (Imam Al-Ghazali)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Suamiku Tercinta
2. Kedua orang tua ku tercinta
3. Anak-Anakku Tersayang
4. Saudara-saudara ku tercinta
5. Teman-teman seperjuangan
6. Sahabat-sahabat ku
7. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-NYA semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang" Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis menyadari penyusunan Skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si.Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Mariyam Zanariah,SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas TridinantiPalembang
5. Ibu Lusia Nargis, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing I telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
6. Ibu Nur Even, SE., M.M selaku dosen pembimbing II telah memberi bimbingan selama masa penelitian

7. Ibu Dian Septianti, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan selama masa penelitian.
8. Pimpinan serta staff BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang telah bersedia memberikan data dan kesempatan tempat untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua ku tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta termotivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman ku, terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi kita terus terjalin dan semoga kita menjadi orang yang sukses.
11. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis memohon maaf apabila tetdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aaminnn...

Palembang, Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.1.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa	9
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Jasa	12
2.1.2 Layanan Elektronik.....	14
2.1.2.1 Internet.....	15
2.1.2.2 E- Service Quality	15
2.1.3 Kepuasan Peserta.....	19
2.1.3.1 Cara Mengukur Kepuasan Peserta.....	20
2.1.3.2 Elemen dan Indikator Kepuasan Peserta	22
2.1.4 Jaminan Hari Tua.....	24

2.1.4.1 Pengertian Jaminan Hari Tua	24
2.1.4.2 Manfaat dan Tata Cara Pembayaran JHT	26
2.1.4.3 Pembayaran Manfaat Program JHT melalui Layanan Tanpa Kontak Fisik.....	27
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	28
2.3 Kerangka Berfikir.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu	30
3.1.1. Tempat Penelitian	30
3.1.2 Waktu Penelitian.....	30
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.1 Sumber Data	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	34
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.4 Rancangan Penelitian	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1 Variabel Penelitian	37
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	37
3.6 Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1 Uji Instrumen	40
3.6.1.1 Uji Validitas.....	40
3.6.1.2 Uji Reabilitas	40
3.7 Teknik Analisa Data.....	42
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	42
3.7.2 Uji Statistik Inferensial	42
3.8 Uji Hipotesis	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Singkat	48
4.1.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan	48
4.1.2 Visi Dan Misi	50
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	51
4.1.3.1 Struktur Organisasi	52
4.1.3.2 Uraian Tugas	53
4.2 Pembahasan dan Interpretasi	56
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.3 Hasil Uji Instrumen Pendidikan	56
4.3.1 Uji Validitas.....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.3.3 Analisa Deskriptif Data	61
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
4.4.1 Hasil Analisis Linier Berganda.....	66
4.4.2 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	67
4.4.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	68
4.5 Uji Hipotesis Penelitian.....	69
4.5.1 Hasil Uji Simultan (UJI F).....	69
4.5.2 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah realisasi pembayaran manfaat program BPJS Ketenagakerjaan Se-Indonesia tahun 2019 s/d 2020	6
2.1 Penelitian lain yang relevan	28
3.1 Jadwal Penelitian Skripsi	30
3.2 Instrumen Variabel Operasioanal.....	35
3.3 Skala Likert	39
3.4 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	42
3.5 Interval Koefisien.....	43
4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online (X1)	57
4.2 Hasil Uji Validitas Onsite (X2).....	58
4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Y)	58
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.5 Distribusi Variabel Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online....	60
4.6 Distribusi Variabel Onsite.....	61
4.7 Distribusi Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan	62
4.8 Hasil Uji Normalitas	63
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
4.11 Hasil Uji Koefesien Korelasi	67
4.12 Hasil Uji Koefesien Determinasi	68
4.13 Hasil Uji F	69
4.14 Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	28
4.1 Struktur OrganisasiBPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang.....	51

DAFTAR GRAFIK

Gambar	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	55
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

ABSTRAK

SISILIA WYANE ARNI, Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang. (Dibawah bimbingan Ibu Lusia Nargis, SE.,M.Si dan Ibu Nur Even, SE., M.M)

BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang merupakan salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang berada di lingkup Kantor Wilayah Sumbagsel dan satu-satu nya kantor cabang di Kepulauan Bangka, yang menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat Pangkal Pinang, antara lain Jaminan Hari tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Pensiun.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : dilihat dari persamaan regresi linier berganda $Y = 3.986 + 0,344 X_1 + -0,091 X_2$ hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite secara simultan dapat meningkatkan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang, dengan kata lain bahwa Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite sangat memberikan dampak yang signifikan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang. Terbukti dari hasil analisis statistic yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,486 (48,60%), angka tersebut menggambarkan bahwa presentase sumbangsih pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite) terhadap variabel dependen (Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan) sebesar 48,60 % sedangkan sisanya yaitu 51,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan dengan nilai sig F (0,000) < 0,05. Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ditunjukkan dengan nilai sig t (0,000) < a (0,05), variabel Onsite mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ditunjukkan dengan nilai sig t (0,018) < a (0,05).

BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang harus lebih memperhatikan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite sebaiknya melakukan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan secara rutin yaitu satu bulan sekali guna mengevaluasi dan menghindari adanya faktor – faktor yang dapat menghambat proses kerja dari Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Apabila mendukung, sangat baik untuk memfasilitasi dan memberikan motivasi, arahan dan juga solusi pada karyawan oleh atasan agar Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan semakin baik.

Kata kunci : Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite dan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

SISILIA WYANE ARNI, The Effect of Online and Onsite Old Age Insurance Claim Service Quality on the Satisfaction of BPJS Employment Participants at the Pangkal Pinang Branch Office. (Under the guidance of Mrs. Lusia Nargis, SE., M.Si and Mrs. Nur Even, SE., M.M)

BPJS Ketenagakerjaan Pangkal Pinang Branch office is one of the Employment Social Security Administering Bodies within the South Sumatra Regional Office and the only branch office in the Bangka Islands, which provides various services that can be accessed by the people of Pangkal Pinang, including Old Age Security, Work Accident Insurance, Death Insurance and Pension Security.

The results of this study are as follows: seen from the multiple linear regression equation $Y = 3.986 + 0.344 X_1 + -0.091 X_2$ this indicates that the Quality of Online and Onsite Old Age Insurance Claims Services can simultaneously increase the satisfaction of BPJS Employment Participants at the Pangkal Pinang Branch Office, by In other words, the Effect of Online and Onsite Old Age Insurance Claim Service Quality has a significant impact on the satisfaction of BPJS Employment Participants at the Pangkal Pinang Branch Office. It is evident from the results of statistical analysis conducted by researchers showing that the value of R Square (R^2) is 0.486 (48.60%), this figure illustrates that the percentage contribution of the influence of the independent variable (Quality of Online and Onsite Old Age Insurance Claims Service) to the dependent variable (BPJS Employment Participant Satisfaction) is 48.60% while the remaining 51.40% is influenced by other variables not examined in this study.

The results of the simultaneous hypothesis test show that the Online and Onsite Old Age Insurance Claim Service Quality variables simultaneously affect the satisfaction of BPJS Employment Participants. This shows the value of sig F ($0.000 < 0.05$). The results of the partial test also show that the Online Old Age Insurance Claim Service Quality variable affects the satisfaction of BPJS Employment Participants as indicated by the value of sig t ($0.000 < a (0.05)$), the Onsite variable affects the satisfaction of BPJS Employment Participants indicated by the value of sig t ($0.018 < a (0.05)$).

BPJS Employment at the Pangkal Pinang Branch office must pay more attention to the Quality of Online and Onsite Old Age Insurance Claim Services, it is better to carry out BPJS Employment Participant Satisfaction regularly, which is once a month to evaluate and avoid factors that can hinder the work process of BPJS Employment Participant Satisfaction. If it supports, it is very good to facilitate and provide motivation, direction and also solutions to employees by superiors so that BPJS Employment Participant Satisfaction gets better.

Key words : Online and Onsite Old Age Guarantee Claim Service Quality and Satisfaction of BPJS Employment Participants

RIWAYAT HIDUP

Sisilia Wyane Arni, dilahirkan di Prabumulih pada tanggal 02 Juli 1990 dari Bapak Salim dan Ibu Sutiah Anak ke 2 dari 3 bersaudara.

Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2002 di SD 2 YKPP Prabumulih, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2005 di SMP Negeri 1 Prabumulih, , Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2018 di SMA Yayasan Bakti Prabumulih. Pada tahun 2009 Menempuh Pendidikan Diploma di Politkenik Negeri Sriwijaya Palembang. Pada Tahun 2013 Bekerja di BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahun 2019 memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Maret 2022

Sisilia Wyane Arni

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Sebelum Pandemi melanda dunia, perkembangan sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi dan lain-lain. Selain itu terlihat juga dari maraknya organisasi nirlaba, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat, lembaga pemerintah, rumah sakit, universitas, dan lain-lain. Di kutip dari Bisnis.com Pada 2020, pertumbuhan sektor jasa mengalami kontraksi sebesar -1,77 persen, jauh di bawah pertumbuhan 2019 yang mencapai 6,23 persen.

Pada suatu jasa selalu ada aspek interaksi antara peserta dan pemberi jasa. Interaksi memberikan suatu nilai kualitas layanan. Menurut Tjiptono, (2015:40) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan peserta. Parasuman, dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdhani (2011) berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian peserta terhadap tingkat layanan yang di terima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Kepuasan peserta yaitu tingkatan di mana anggapan kepuasan penggunaan produk/jasa akan sesuai dengan harapan seorang peserta, bila kepuasan penggunaan produk/jasa jauh lebih rendah dibandingkan harapan peserta, maka pembelinya akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila penggunaan produk sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pembelinya akan merasa puas.

Kepuasan peserta sebagai perbedaan antara harapan dan penggunaan atau hasil yang di harapkan maksudnya bahwa kepuasan peserta tercipta jika konsumen merasakan output atau hasil penggunaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan dari peserta. Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seorang yang di hasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspetasi, jika performanya kurang dari ekspetasi maka peserta akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspetasi peserta akan merasa puas (Kotler, 2014).

Di bidang pemasaran kualitas suatu layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan setiap pesertanya, seperti peserta suatu bank yang akan menabung tentu layanan yang diberikan saat peserta datang sampai peserta dapat kembali menggunakan uangnya sangatlah berpengaruh besar karena pengalaman seseorang akan selalu melekat dan terkenang untuk dapat di ceritakan kepada siapapun sesuai pengalaman yang nasabah alami sendiri. Di dalam pemasaran tentunya kepuasan peserta merupakan salah satu faktor penting yang dipengaruhi oleh suatu kualitas. Kualitas layanan dapat dikatakan sesuatu yang unik sebab terkadang apa yang diberikan oleh suatu instansi dengan harapan setiap peserta tentu berbeda-beda satu dan lainnya. Kualitas layanan dan kepuasan peserta berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada peserta untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan peserta serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan peserta dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman peserta yang menyenangkan. Kualitas layanan dapat diartikan upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta serta penempatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan peserta. Kualitas layanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa asuransi, kepuasan peserta dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang di berikan.

Kualitas Layanan yang di berikan tentunya memiliki dimensi-dimensi tersendiri untuk setiap indikator-indikatornya, selain hal tersebut perubahan kondisi lingkungan seperti pandemi ini memberikan perubahan atas kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan. Perubahan kualitas layanan yang diberikan di era pandemi menyebabkan beberapa kendala yang salah satunya dikarenakan perubahan alur proses maupun tata cara dalam proses layanan, seperti diketahui pandemi ini mengharuskan untuk penerapan physical distancing, sehingga terjadi pembatasan untuk jumlah pengunjung atau nasabah, maupun waktu layanan yang diberikan. Layanan yang secara cepat berubah memberikan berbagai persepsi dan tingkat kepuasan peserta yang beragam, dimana tingkat pengetahuan maupun tingkat pendidikan setiap masyarakat tentu berbeda-beda.

Salah satu contoh, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan salah satu badan yang bergerak dalam bidang jasa. Jaminan Sosial sebagai suatu organisasi yang memberikan layanan kepada masyarakat merupakan kesiapan semua insan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk mengemban tugas tersebut. Baik buruknya citra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sangat ditentukan oleh baik dan buruknya jasa layanan diberikan kepada para pesertanya.

Pandemi Covid 19 yang melanda dunia memberikan dampak dari semua sektor dan juga memberikan banyak perubahan dimulai dari individu, keluarga, organisasi dan dunia. Pola hidup sehat tentu menjadi hal utama yang harus diubah dalam era pandemi ini. Untuk mengurangi penyebaran virus ini banyak hal perubahan yang perlu dilakukan oleh setiap individu maupun suatu organisasi dan salah satu contoh perubahan dalam sektor jasa yaitu Perubahan pola kerja di suatu perusahaan jasa. Pola kerja yang dilakukan tanpa kontak fisik merubah setiap individu untuk dapat menggunakan sistem digitalisasi. Teknologi sangat berperan penting dalam mencegah penyebaran covid 19.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan merupakan salah satu badan yang merasakan secara langsung dampak dari covid 19 dimana dari sisi tenaga kerja yang banyak di rumahkan atau dilakukan pemutusan hubungan kerja tentu akan segera melakukan klaim Jaminan Hari Tua yang tertuju ke BPJS Ketenagakerjaan. Tingginya tingkat klaim serta bersamaan dengan pandemi menuntut untuk BPJS Ketenagakerjaan dapat mengubah cara klaim manual mengikuti era digitalisasi yaitu melalui cara online. Fakta yang terjadi masyarakat maupun peserta yang merupakan tenaga kerja saat ini tidak semuanya mengerti dan paham terhadap teknologi digital. Kebutuhan ekonomi maupun tuntutan pemenuhan hidup sehari - hari di saat seseorang kehilangan pekerjaannya merupakan salah satu alasan yang sangat menuntut seseorang untuk segera melakukan klaim Jaminan Hari Tua ke BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 1 ayat 1 (2011:2), “Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial” dan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 1 ayat 4 (2011:3), Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

Saat ini ekspektasi masyarakat terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial beraneka ragam dimulai dari pendapat pelayanan yang masih kurang seperti diantaranya dikutip dari Siaran Pers Ombudsman dalam Hery Susanto yang berisi *"Masih ada jutaan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang belum bisa mendapat layanan klaim JHT. Mereka tidak tahu cara mengklaim. Sebelum pandemic, bisa ke kantor langsung tanpa pembatasan dan prokes, sekarang ada pembatasan massa dan pembatasan kuota layanan klaim secara online yang mempersempit peluang mencairkan klaim JHT mereka,"*. Dan juga Seperti dikutip dari Gatra.com Menurut Mokhammad Najih (2021:1) “*masyarakat masih mengeluhkan layanan BPJS Ketenagakerjaan utamanya pada sisi kepesertaan dan pemberian hak jaminan sosial atau klaim manfaat. Keluhan masyarakat ini berhubungan dengan tata kelola dana BPJS Ketenagakerjaan serta sistem layanannya. Diperlukan solusi yang tepat agar tata kelola layanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berpihak kepada peserta atau pengguna layanan, "Melalui fakta-fakta yang ada timbul pertanyaan apakah BPJS Ketenagakerjaan sudah memberikan layanan terbaik kepada seluruh pesertanya?*

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang merupakan salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang berada di lingkup Kantor Wilayah Sumbagsel dan satu-satunya kantor cabang di Kepulauan Bangka yang beralamat di JL Jendral Sudirman No. 09 Pangkal Pinang, Jumlah realisasi pembayaran manfaat program BPJS Ketenagakerjaan Se-Indonesia tahun 2019 s/d 2020 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah realisasi pembayaran manfaat program BPJS Ketenagakerjaan Se-Indonesia tahun 2019 s/d 2020

Program/Tahun	2019		2020	
	Nilai Manfaat	Jumlah Klaim	Nilai Manfaat	Jumlah Klaim
Jaminan Hari tua	Rp 27.080 Miliar	2,2 juta klaim	Rp 33.102,92 Miliar	2,5 juta klaim
Jaminan Kecelakaan Kerja	Rp 1.576 Miliar	182 ribu klaim	Rp 1.556,94 Miliar	221,7 ribu klaim
Jaminan Kematian	Rp 862 Miliar	31 ribu klaim	Rp 1.346,74 Miliar	34,7 ribu klaim
Jaminan Pensiu	Rp 196 Miliar	39 ribu klaim	Rp 439,87 Miliar	97,5 ribu klaim

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan

Dari data diatas jumlah pengajuan paling dominan yaitu pada Klaim Jaminan Hari Tua. Berdasarkan layanan yang telah diberikan olehBPJS Ketenagakerjaan kepada pesertanya tentu layanan itu bisa memberikan suatu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta dalam mengikuti kembali program program BPJS Ketenagakerjaan maupun untuk dapat merasa percaya akan investasi yang dijalankan di BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan sendiri tentu telah berusaha memberikan layanan terbaik kepada pesertanya tetapi apakah layanan yang diberikan tersebut telah memberikan kepuasan tersendiri bagi peserta.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA ONLINE DAN ONSITE TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PANGKAL PINANG.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan beberapa rumusanmasalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang ?
2. Apakah Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Onsite berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang ?
3. Apakah Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online dan Onsite berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online secara parsial terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang.
2. Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Onsite secara parsial terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online dan Onsite secara simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Bagi Penulis Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen pemasaran jasa yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkal Pinang dalam mengambil keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online dan Onsite terhadap Kepuasan Peserta.

3. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta

DAFTAR PUSTAKA

- Ario, Arzaq. 2016. Pengaruh *E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Lazada.co.id*, *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.1 April 2016, Page 142.
- Astriana,Yuni.2020. *Pengaruh kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di asuransi takful keluarga kota Bengkulu*. Institut agama islam negeri: Bengkulu.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2021. <https://www.BPJSketenagakerjaan.go.id/cara-klaim.html> Diakses 04 Desember 2021
- Husein, Umar. 2014. *Metode penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2020. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat: Jakarta.
- Laporan Keuangan Audit .2019.
https://www.BPJSketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_keuangan/Laporan_Keuangan_Audit_2019 - BPJS_Ketenagakerjaan.pdf
Diakses pada 01 Desember 2021
- Laporan Keuangan Audit .2020.
https://www.BPJSketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_keuangan/Laporan_Keuangan_Audit_2019 - BPJS_Ketenagakerjaan.pdf
Diakses pada 01 Desember 2021
- Lupiyoadi, Rambat. 2014.*Manajemen Pemasaran jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mu'alim ridaskan, rafki. 2021.*Pengaruh Kualitas Layanan Online dan kualitas website terhadap kepuasan nasabah studi pada pt bri syariah cabang Bengkulu*.Institut agama islam negeri: Bengkulu
- Najih,Mokhammad.2021.<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/ombudsman-sebut-masyarakat-masih-keluhkan-pelayanan-BPJS-ketenagakerjaan>.
Diakses 05 Desember 2021
- Riyantini, Desta. 2018.*Pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Macca Trust Wuwungan Insurance Palembang*.

Rouzaton.2020. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Besaran Premi terhadap Kepuasan Peserta Menjadi Nasabah asuransi Jiwa sun Life financial syariah cabang banda aceh.* Universitas Islam Negeri AR-RAniry: Banda Aceh

Rowley, J. 2006. *An analysis of the e-service literature: towards a research agenda.* Internet Research,16 (3), 339- 359.

Sugiyono .2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D.*Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V.W. dan P. Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian:* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi pemasaran.* Andi Offset: Yogyakarta.

Turban, Efraim & Linda Volonino. 2010. *Information Technology for Management.* Edisi Ketujuh. John Willey & Sons: Asia.

Tony, Wijaya. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa.* Indeks: Jakarta.

Whitman, M.E., and Woszcynski, A. B., 2004.*The Handbook of Information Researc.* IDEA Group Publishing: London.

Whitman, M.E., and Woszcynski, A. B., 2004.*understanding the threats to information security.* Pergamon: London.

Yamit, Zulian.2001.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Ekonisia:Jakarta.