

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATAS KLAIM  
PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT) TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM  
(Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam



**Oleh:**

**PANGESTI YOFITASARI**

**1405026213**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2019**

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag

Jl. Tugu Lapangan No H. 40 Tambak Aji RT 08/01 Ngaliyan, Semarang

Wasyith, Lc., MEI

Jl. Bukit Banjaran Taman Beringin Elok (Tbe) Blok N 8 RT 02 RW XIII

---

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : persetujuan naskah skripsi

An. Pangesti Yofitasari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN walisongo

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Pangesti Yofitasari

NIM : 1405026213

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)

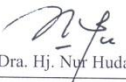
Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas persetujuannya kami ucapkan terimakasih.


Wassalamualaikum Wr.Wb

Semarang, 4 Desember 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag

  
Wasyith, Lc., MEI

NIP. 196908301994032003

NIP. 198204182015031002



KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Prof. Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp. 024-7608454 Semarang 50185

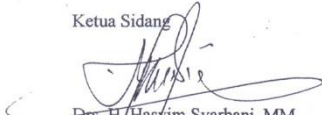
## PENGESAHAN

Skripsi Saudari : Pangesti Yofitasari  
NIM : 1405026213  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabeng Ungaran)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal 8 Januari 2019 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2018/2019.

Semarang, 8 Januari 2019

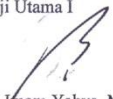
Ketua Sidang

  
Drs. H. Hasyim Syarbani, MM  
NIP. 195709131982031002


Sekretaris Sidang

  
Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
NIP. 19690830799403 2003

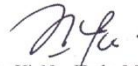
Penguji Utama I

  
Dr. H. Imam Yahya, M.Ag  
NIP. 197004101995031001

Penguji Utama II


  
Ratno Agriyanto, S.Pd., M.Si  
NIP.1980001282008011010

Pembimbing I

  
Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
NIP.19690830199403 2003



Pembimbing II

  
Wasyith Lc., MEI  
NIP.198204182015031002

iii

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَّلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْحَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (QS Ali Imran:159).*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap kerendahan hati ku persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah memberi warna dalam kehidupanku:

1. Kedua orang tuaku tercinta bapak Wagino Gito Saputro dan ibu Mujiyati yang senantiasa mendukung dalam setiap langkahku. Dan selalu memberikan kasih sayang, do'a, bantuan dan dorongan berupa materil atau moril dengan tulus dan ikhlas. Semoga Allah SWT memberi kesehatan, murah rezeki dan panjang umur kepada Bapak dan Ibu. Amin.
2. Adik kandungku, Mustika Zunaina dan Aldo Mulya Winatama yang saya sayangi, teruslah belajar dan kejar cita-citamu, semoga menjadi anak yang sholihah dan soleh serta senantiasa berbakti kepada Bapak dan Ibu.

## DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan.

Semarang, 4 Desember 2018



Pangesti Yofitasari

NIM 1405026213

## TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

### A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

## B. Vokal

◌َ = a

◌ِ = i

◌ُ = u

## C. Diftong

أَيَّ = ay

أَوَّ = aw

## D. Syaddah

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

## E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al*-... misalnya الصَّنَاعَةُ = *al-shina 'ah*. *Al*- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

## F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya الطَّبِيعَةُ الْمَعِيشَةُ = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.



## ABSTRAK

Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Indonesia telah menetapkan bahwa jaminan sosial merupakan salah satu hak asasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dimana bunyinya adalah setiap orang berhak atas jaminan sosial. Salah satu program jaminan sosial pemerintah yang penting untuk diikuti adalah Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan sumber data primer serta data sekunder. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dan telah ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Uji parsial (uji T) menunjukkan variabel bukti fisik sebesar 4,713 atau 47,13%, variabel keandalan sebesar 3,144 atau 31,44%, variabel daya tanggap sebesar 3,495 atau 34,95%, variabel jaminan sebesar 2,082 atau 20,82%, dan variabel empati sebesar 2,842 atau 28,42%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Hasil uji simultan (uji F) pada semua variabel independen diperoleh  $f_{hitung}$  sebesar 104,106 sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 2,31. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh presentase sebesar 0,847 hal ini menunjukkan 84,7% kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran disebabkan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Jaminan Hari Tua, BPJS Ketenagakerjaan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dalam perspektif Islam atas klaim program jaminan hari tua (JHT) terhadap tingkat kepuasan konsumen (studi kasus di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran)”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Ahmad Furqon, LC. MA selaku Ketua prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Mohammad Nadzir, SHI. MSI, Selaku sekretaris jurusan Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

5. Dra. Hj. Nur huda, M.Ag selaku dosen pembimbing 1 dan Wasyith, Lc. MEI selaku dosen pembimbing 2 penulis, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membantu dalam penyelesaian proses perkuliahan, urusan birokrasi dan lain sebagainya selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
7. M. Reza Sahria, SE selaku kepala bidang pelayanan dan seluruh karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberi kemudahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
8. Bapak, Ibu, dan Adekku yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan tiada henti selalu mendoakan
9. Sahabat-sahabat terdekatku (Mita, Anis, Haryanti, Alvin, Yesi, Naeli, dan Rini) yang senantiasa membantu penulis selama menyelesaikan program S1 di fakultas ekonomi dan bisnis Islam. Dan yang terutama untuk Dwi Mita Sari dan Yuanisa Kusuma Sari yang telah banyak andil membantu penulis selama penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan Ekonomi Islam angkatan 2014, sahabat EIG 2014, dan keluarga KKN posko 51 KKN ke-69 yang telah menjadi bagian dari kehidupan penulis selama ini.

11. Kepada semua pihak yang telah mendoakan, mendukung, menyemangati serta memberi cinta kasih kepada penulis yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Atas semua kebaikan penulis hanya mampu merapalkan doa semoga Allah SWT menerima segala amal kebbaikannya dan membalasnya dengan pahala yang berlipat- lipat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semua itu karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharap saran dan kritik dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Akhirul kalam penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, 4 Desember 2018

Penulis

Pangesti Yofitasari  
NIM 1405026213

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Manfaat Penelitian .....	13
1.4 Penelitian Terdahulu.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	16

<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	18
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	23
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	30
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	35
2.2 Kepuasan Konsumen .....	40
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	40
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	43
2.2.3 Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen.....	45
2.3 Jaminan Hari Tua .....	47
2.3.1 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT).....	47
2.3.2 Kepesertaan dan Tata Cara Pendaftaran Peserta...50	
2.3.2.1 Kepesertaan Jaminan Hari Tua .....	50
2.3.2.2 Tata Cara Pendaftaran Jaminan Hari Tua	54
2.3.3 Besarnya Iuran dan Tata Cara Pembayaran.....	60

2.3.4	Manfaat dan Tata Cara pembayaran JHT .....	63
2.3.4.1	Manfaat Jaminan Hari Tua.....	64
2.3.4.2	Tata Cara Pembayaran Manfaat (JHT) ....	66
2.4	Kerangka Teori.....	71
2.5	Hipotesis.....	72
<b>BAB III:</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
3.1.	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	74
3.2	Populasi dan Sampel.....	75
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	77
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	80
3.5	Teknik Analisa Data .....	85
3.5.1	Uji Validitas .....	87
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	88
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	88
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	88
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas .....	89
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	90
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
3.5.5	Uji Hipotesis .....	92

3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	92
3.5.5.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T).....	93
3.5.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>95</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	95
4.2 Gambaran Umum Responden.....	107
4.3 Gambaran Hasil Kuesioner.....	112
4.4 Hasil Analisa Data.....	135
4.4.1 Uji Validitas.....	135
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	139
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	140
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	140
4.4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	141
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	143
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	145
4.4.5 Uji Hipotesis.....	148
4.4.5.1 Uji F (Simultan).....	148
4.4.5.2 Uji T (Parsial).....	150
4.4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	154



4.5 Pembahasan .....	155
<b>BAB V: PENUTUP.....</b>	<b>161</b>
5.1 Kesimpulan.....	161
5.2 SaranError! Bookmark not defined. ....	164

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tata Cara Pendaftaran Peserta.....	54
Tabel 2.2 Besar Iuran Jaminan Hari Tua .....	61
Tabel 3.1 Skala pengukuran metode Skala Likert.....	79
Tabel 3.2 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator, dan Pertanyaan.....	82
Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin .....	108
Tabel 4.2 Jumlah responden berdasarkan umur .....	109
Tabel 4.3 Jumlah responden menurut tingkat pendidikan ...	110
Tabel 4.4 Jumlah responden menurut pekerjaan .....	111
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan kuesioner X1.1.....	113
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan kuesioner X1.2.....	114
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan kuesioner X1.3.....	115
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan nomer X1.4 .....	117
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan kuesioner X2.1.....	118
Tabel 4.11 Frekuensi pernyataan kuesioner X2.2 .....	119
Tabel 4.12 Frekuensi pernyataan kuesioner X3.1 .....	120
Tabel 4.13 Frekuensi pernyataan kuesioner X3.2 .....	121
Tabel 4.14 Frekuensi pernyataan kuesioner X3.3 .....	122
Tabel 4.15 Frekuensi pernyataan kuesioner X3.4 .....	123

<b>Tabel 4.16 Frekuensi pernyataan kuesioner X4.1 .....</b>	<b>124</b>
<b>Tabel 4.17 Frekuensi pernyataan kuesioner X4.2 .....</b>	<b>125</b>
<b>Tabel 4.18 Frekuensi pernyataan kuesioner X4.3 .....</b>	<b>126</b>
<b>Tabel 4.19 Frekuensi pernyataan kuesioner X4.4 .....</b>	<b>127</b>
<b>Tabel 4.20 Frekuensi pernyataan kuesioner X5.1 .....</b>	<b>128</b>
<b>Tabel 4.21 Frekuensi pernyataan kuesioner X5.2 .....</b>	<b>129</b>
<b>Tabel 4.22 Frekuensi pernyataan kuesioner X5.3 .....</b>	<b>130</b>
<b>Tabel 4.23 Frekuensi pernyataan kuesioner Y.1 .....</b>	<b>131</b>
<b>Tabel 4.24 Frekuensi pernyataan kuesioner Y.2 .....</b>	<b>132</b>
<b>Tabel 4.25 Frekuensi pernyataan kuesioner Y.3 .....</b>	<b>133</b>
<b>Tabel 4.26 Frekuensi pernyataan kuesioner Y.4 .....</b>	<b>134</b>
<b>Tabel 4.27 Hasil uji validitas variabel bukti fisik (X1).....</b>	<b>136</b>
<b>Tabel 4.28 Hasil uji validitas variabel keandalan (X2) .....</b>	<b>136</b>
<b>Tabel 4.29 Hasil uji validitas variabel daya tanggap (X3) ....</b>	<b>136</b>
<b>Tabel 4.30 Hasil uji validitas jaminan (X4) .....</b>	<b>137</b>
<b>Tabel 4.31 Hasil uji validitas empati (X5) .....</b>	<b>137</b>
<b>Tabel 4.32 Hasil uji validitas kepuasan konsumen (Y) .....</b>	<b>138</b>
<b>Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....</b>	<b>139</b>
<b>Tabel 4.34 Hasil uji multikolonieritas .....</b>	<b>142</b>

<b>Tabel 4.35 Hasil Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>145</b>
<b>Tabel 4.36 Hasil uji hipotesis uji F .....</b>	<b>149</b>
<b>Tabel 4.37 Hasil Uji Hipotesis Uji T (Parsial).....</b>	<b>151</b>
<b>Tabel 4.38 Hasil Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>155</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Kerangka Teori .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>141</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>144</b>

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Hak asasi manusia pada prinsipnya adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Salah satu hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia adalah hak atas jaminan sosial. Oleh karena itu, sering kali dinyatakan bahwa jaminan sosial merupakan program yang bersifat *universal*/umum yang harus diselenggarakan oleh semua negara.

Dalam deklarasi *universal* Hak Asasi Manusia (HAM) Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 1948 dikemukakan dalam pasal 22 dan pasal 25 bahwa: setiap orang sebagai anggota masyarakat mempunyai hak atas jaminan sosial: dalam hal menganggur, sakit, cacat tidak mampu bekerja, menjanda, dan hari tua.<sup>1</sup> Pengakuan jaminan sosial sebagai salah satu bagian dari hak asasi manusia telah ditegaskan oleh negara Republik Indonesia, di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia 1945 pasal 28 H ayat 3 menyatakan bahwa setiap orang

---

<sup>1</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja*, Jakarta: Rajawali, 2008, h. 30.

berhak atas jaminan sosial agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup layak dan meningkatkan martabatnya menuju masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur.<sup>2</sup>

Istilah jaminan sosial muncul pertama kali di Amerika Serikat dalam “*The Social Security Act*” tahun 1935 untuk mengatasi masalah-masalah pengangguran, manula, orang sakit, dan anak-anak akibat depresi ekonomi. Meskipun penyelenggaraan jaminan sosial dinegara maju belakangan ini mengalami perubahan, pada dasarnya penyelenggaraan jaminan sosial difahami sebagai bentuk nyata perlindungan negara terhadap rakyatnya.<sup>3</sup>

Sebagaimana dijelaskan oleh Cheyne, O’brein, dan Belgrave (1998: 176) jaminan sosial pada dasarnya adalah pelaksanaan fungsi sosial dari negara. Menurut mereka, yang di maksud jaminan sosial adalah : *Social security as a system of state financial support that is paid to those persons who are not provided for adequately by the market. And as a system of state financial support paid to those persons who are unable to secure adequately.* Negara menjalankan fungsi perlindungan kepada warga negara yang lemah melalui pemberian dukungan finansial, tepatnya santunan. Mereka dianggap berhak untuk mendapatkan santunan ini karena mekanisme pasar gagal dalam menyediakan sumber-sumber pendapatan seperti

---

<sup>2</sup> Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 H Ayat 3, <http://www.hukumonline.com/>, di akses pada 14-Februari-2018.

<sup>3</sup> Mudiyono, “ *Jaminan Sosial Di Indonesia: Relevansi Pendekatan Informal* “, Dalam Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 6, Nomor 1, Juli 2002, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta, h. 68.

lapangan kerja yang langka. Selain itu, santunan diberikan juga kepada kelompok yang lemah dalam kondisi fisiknya (cacat, manula, sakit, hamil) yang tidak mampu memperoleh pendapatan sebagaimana telah disediakan pasar.<sup>4</sup>

Jaminan sosial secara etimologi terdiri atas dua kata, yaitu jaminan dan sosial. Dalam hal ini, jaminan merupakan tanggungan atas pinjaman yang di terima atau janji satu pihak untuk menanggung kewajiban pihak lain. Sedangkan sosial adalah sesuatu yang berkaitan dengan masyarakat atau rakyat. Kedua arti tersebut, jika dianalogikan pihak yang satu adalah negara serta pihak yang lain adalah masyarakat (warga negara), sehingga dapat diambil sebuah pengertian bahwa seseorang dalam suatu negara wajib menyetorkan iuran kepada negara secara kolektif dan *universal* guna menanggung dan menjamin kehidupan setiap warga negara yang membutuhkan.<sup>5</sup> Menurut ILO (*International Labour Organization*) yang merupakan salah satu Badan PBB, pengertian jaminan sosial adalah sistem perlindungan yang diberikan oleh masyarakat untuk warganya, melalui berbagai usaha dalam menghadapi resiko-resiko ekonomi dan sosial yang dapat mengakibatkan terhentinya atau sangat berkurangnya penghasilan.<sup>6</sup> Jaminan sosial adalah salah satu

---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 69.

<sup>5</sup> Naerul Edwin Kiky Aprianto, “Kontruksi Sistem Jaminan Sosial Dalam Perspektif Islam”, Dalam *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 8, Nomor 2, 2017, IAIN Purwokerto: Purwokerto, h. 240.

<sup>6</sup> Husni Lalu, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003, h.53.



bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.<sup>7</sup>

Jaminan sosial dapat diwujudkan melalui mekanisme asuransi sosial dan tabungan sosial. Adanya perlindungan terhadap resiko sosial ekonomi melalui asuransi sosial dapat mengurangi beban negara dalam penyediaan dana bantuan sosial yang memang sangat terbatas. Melalui prinsip kegotong-royongan, mekanisme asuransi sosial merupakan sebuah instrumen negara yang kuat dan di gunakan di hampir seluruh negara maju dalam menanggulangi resiko sosial ekonomi yang setiap saat dapat terjadi pada setiap warga negara. Banyak negara memulai penyelenggaraan jaminan sosial setelah mengalami krisis ekonomi yang berat dimana kebutuhan kegotong-royongan sangat terasa. Penyelenggaraan jaminan sosial merupakan suatu mekanisme *universal* di dalam memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat suatu negara. Meskipun ada kesamaan terhadap prinsip-prinsip *universal*, yaitu pada umumnya berbasis pada mekanisme sosial dan tabungan sosial, namun dalam penyelenggaraannya terdapat variasi luas (variasi program, tingkat manfaat, tingkat iuran, dan variasi pengelolaan) yang penerapannya berbeda-beda di setiap negara.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, <http://www.hukumonline.com/>, Di akses Pada 14-Februari-2018.

<sup>8</sup> <http://www.jamsosindonesia.com/kjs/files/SJSN/NA%20SJSN.pdf>, Di Akses Pada 12-April-2018

Dikeluarkannya UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan bentuk kepedulian pemerintah Indonesia dalam mewujudkan jaminan sosial pada masyarakat. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia serta berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dan amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk kepentingan peserta.<sup>9</sup> Sistem jaminan sosial nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Terutama untuk kesejahteraan sosial yang memperlihatkan perlindungan sosial, atau perlindungan terhadap kondisi yang diketahui sosial, termasuk kemiskinan, usia tua, kecacatan, dan pengangguran.

Pada bab III pasal 5 Undang-Undang (UU) No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjelaskan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan ketentuan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) harus di bentuk

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, *ibid.*

dengan Undang-Undang (UU). Sejak berlakunya UU SJSN, telah ditetapkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berlaku di Indonesia ialah: perusahaan perseroan (persero) jaminan sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK), perusahaan perseroan (persero) dana tabungan dan asuransi pegawai negeri (TASPEN), perusahaan perseroan (persero) asuransi sosial angkatan bersenjata republik Indonesia (ASABRI), dan perusahaan perseroan (persero) asuransi kesehatan Indonesia (ASKES).<sup>10</sup>

Keseriusan pemerintah Indonesia terhadap program jaminan sosial dapat di lihat dalam Undang-Undang (UU) baru yang dikeluarkan pemerintah Indonesia yang lebih khusus mengatur tentang pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Dalam pasal 2 disebutkan bahwa, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial.<sup>11</sup> Dalam hal ini, asas kemanusiaan merupakan asas yang bersinggungan dengan martabat manusia, asas tersebut untuk mengangkat dan melindungi

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, <http://www.hukumonline.com/>, Di Akses Pada 16-Maret-2018.

harga diri manusia sebagai hak dasar bagi seluruh warga negara. Sedangkan, asas manfaat tercermin dengan pemberian nilai tunai dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pokok bagi kehidupan seseorang yang layak, seperti sandang, pangan, papan, jaminan pensiun, jaminan hari tua, kesehatan, kecelakaan kerja, kematian, dan pendidikan. Yang dimaksud dengan asas keadilan adalah jaminan yang didistribusikan merata kepada warga negara dengan tidak memandang status, pangkat, jabatan, kaya, ataupun miskin, semua warga negara mendapatkan perlakuan dan hak yang sama.<sup>12</sup>

Pasal 3 UU No. 24 tahun 2011 menyatakan bahwa tujuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 24 tahun 2011, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan prinsip kegotong-royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, profitabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Di Indonesia badan penyelenggara jaminan sosial di bagi menjadi 2, yaitu: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Menurut pasal 6 UU No. 24 tahun 2011, tugas dari

---

<sup>12</sup> Naerul Edwin Kiky Aprianto, “Kontruksi ...”, h. 242.

BPJS Kesehatan ialah menyelenggarakan program jaminan khusus di bidang kesehatan. Dan tugas dari BPJS Ketenagakerjaan ialah menyelenggarakan program jaminan yang berfungsi untuk melindungi tenaga kerja, yaitu: program jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun.<sup>13</sup>

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah resiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan merupakan perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja, bertujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, sekaligus merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat terjadinya resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.<sup>14</sup>

Salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang penting untuk di ikuti adalah program Jaminan Hari Tua (JHT). Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang di ikuti bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki masa tua atau sakit/cacat yang

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, *ibid*.

<sup>14</sup> <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, Di Akses Pada 12-Februari-2018.

menyebabkan ia tidak mampu bekerja lagi. Setelah memasuki masa tua, aktivitas bekerja seorang tenaga kerja akan berkurang atau bahkan akan berhenti total. Sehingga ketika memasuki masa tua cenderung akan mengalami perubahan dan menuntut penyesuaian diri untuk menghadapinya terutama dalam menghadapi masalah keuangan. Sering kali masa tua menjadi sesuatu yang menakutkan bagi setiap tenaga kerja karena secara langsung keuangan mereka akan berubah secara dratis dan merubah pola kehidupan mereka. Maka dari itu, pemerintah Indonesia membuat kebijakan dengan memberikan jaminan pada tenaga kerja melalui program Jaminan Hari Tua (JHT) yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagai suatu badan pelayanan publik, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang di berikan untuk konsumennya terutama dalam hal proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat di berikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat kepemilikan sesuatu (Philip Kotler: 2013).<sup>15</sup> Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan guna mewujudkan rasa kepuasan konsumennya dan memberikan citra yang baik di masyarakat sebagai suatu badan pelayanan publik.

---

<sup>15</sup> Ade Pradepta Putra, *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Samarinda*, Dalam E-Journal Psikologi, Volume 5, Nomor 1, 2017, Universitas Mulawarman: Samarinda, h. 109.

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan pengukurannya pertama kali dilakukan oleh, Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985) dimana merumuskan model *service quality (servqual)* yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible*/bukti fisik penilaian kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan dan perlengkapan, materi komunikasi. *Reliability*/keandalan terkait kemampuan untuk melakukan pelayanan yang menjanjikan keandalan dan keakuratan. *Responsiveness*/daya tanggap ialah kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. *Assurance*/jaminan terkait pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. *Empathy*/empati berkaitan dengan sikap perhatian individual yang di berikan kepada pelanggan.<sup>16</sup>

Menurut Philip Kotler (2009: 139), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Serta, jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau

---

<sup>16</sup> Fitria Solahika Salma, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*, Dalam Jurnal JESTT, Volume 2, Nomor 4, April 2015, Universitas Airlangga: Surabaya.

senang.<sup>17</sup> Kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, salah satu cara untuk mencapai rasa kepuasan konsumen ialah dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan, sehingga dengan baiknya kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan akan menjadi suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Di dalam agama Islam telah diatur segala dimensi kehidupan manusia melalui Al-Quran yang diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Oleh karena itu, setiap aktivitas hidup terkait dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam pelayanan jasa, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.

Dalam melaksanakan pelayanan jasa, terdapat karakter nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan, yaitu: *Fathanaah*/ profesional adalah sikap memberikan pelayanan dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. *Tabligh*/ kesopanan dan keramahan adalah sifat yang komunikatif dan argumentatif dimana memberikan pelayanan dengan tutur kata yang tepat dan sopan. *Sidik*/ jujur adalah memberikan pelayanan dengan tidak berdusta, menyampaikan sesuatu hal sesuai fakta. Amanah

---

<sup>17</sup> Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, Dalam Jurnal JESTT, Volume 1, Nomor 9, September 2014, Universitas Airlangga: Surabaya.



adalah pelayanan yang diberikan di laksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran tentunya berdasarkan dengan prosedur yang sudah ada, namun tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Pengamatan yang penulis lakukan ketika magang di BPJS Ketenagakerjaan selama satu bulan terhitung dari tanggal 01-30 Agustus memperlihatkan adanya beberapa masalah yang dialami konsumen dalam hal pelayanan khususnya bagi mereka yang akan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) . Pertama, adanya kesulitan dalam administrasi hal tersebut ditandai dengan antrian yang cukup panjang dalam proses melakukan klaim JHT. Kedua, kurangnya informasi yang didapat peserta klaim mengenai syarat-syarat dokumen yang harus dilampirkan dalam proses pengajuan pencairan JHT. Ketiga, peserta kurang mengetahui hak dan kewajibannya dalam keikutsertaan JHT.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perspektif Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen mengingat adanya beberapa hal yang dirasa kurang efektif dalam melayani konsumen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul

*“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dalam perspektif Islam atas klaim program Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap tingkat kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran.

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam perspektif Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran.

### **B. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini ditinjau dalam dua aspek, yaitu :

1. Secara aspek teoritis :
  - a. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam proses klaim program

Jaminan Hari Tua (JHT) ditinjau dalam pelayanan perspektif Islam.

- b. Mengetahui kepuasan konsumen BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.
  - c. Pengembangan akademisi keilmuan dalam bidang asuransi sosial terutama jaminan sosial bagi tenaga kerja.
2. Secara aspek praktis :
- a. Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) dan menambah wawasan keilmuan penulis guna pengembangan dalam bidang ilmu ekonomi syariah dimana salah satunya terkait dengan sistem jaminan sosial yang dijalankan di Indonesia.
  - b. Memberikan informasi bagi masyarakat luas dan dapat memberikan pemahaman tersendiri tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada para konsumen, serta memahami tentang kualitas pelayanan dalam perspektif Islam.

#### **1.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian dengan obyek kajian BPJS telah dilakukan oleh beberapa peneliti, agar tidak terjadi kesamaan dengan skripsi-skripsi yang terdahulu, maka penulis meninjau beberapa skripsi yang hampir mirip dengan skripsi penulis bahas, diantaranya:

1. Pada tahun 2016 telah ditulis skripsi atas nama Pradyati Mutya Feby Andryani dengan judul “*Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes Dalam Perspektif Pelayanan Syariah*”. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Larangan sudah sesuai dengan standar pelayanan dalam pelayanan syariah yaitu jujur, bertanggung-jawab, tidak menipu, menepati janji, melayani dengan rendah hati, dan tidak melupakan akhirat.
2. Pada tahun 2016 telah ditulis skripsi atas nama Fitri Komariah dengan judul “*Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Konsumen BPJS Kesehatan Di Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung)*”, hasil dari penelitian skripsi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Kesehatan belum cukup baik dan kurang sesuai dengan kualitas pelayanan dalam perspektif islam.
3. Pada tahun 2018 telah ditulis skripsi atas nama Raswendo dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Puti Minang Raja Basa Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam*”. Hasil dari penelitian skripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak rumah makan Puti Raja Basa Bandar

Lampung sesuai dengan pelayanan dalam perspektif Islam dan berpengaruh terhadap minat pembelian ulang konsumen.

Berdasarkan telaah pustaka yang dipaparkan di atas, dan telaah atas penelitian-penelitian sebelumnya maka belum terdapat penelitian yang membahas mengenai “*Analisis Kualitas Pelayanan dalam perspektif Islam Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)*” untuk itu penelitian ini meneliti dan menelaah lebih jauh tentang bagaimana sistem pelayanan dalam perspektif Islam yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran atas klaim program Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan skripsi ini menjadi komprehensif, serta untuk mempermudah penyusunan skripsi, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan.** Dalam bab ini dikemukakan secara garis besar isi skripsi meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

**BAB II Landasan Teori.** Dalam bab ini akan membahas tentang teori kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, teori

kepuasan konsumen, mekanisme klaim Jaminan Hari Tua (JHT), kerangka teoritik, dan hipotesis penelitian.

**BAB III Metodologi Penelitian.** Dalam bab ini akan dijelaskan metodologi penelitian yang digunakan meliputi: jenis dan sifat penelitian, sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, teknik analisa data.

**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.** Dalam bab ini akan diuraikan analisis hasil penelitian meliputi: gambaran umum BPJS Ketenagakerjaan, gambaran umum responden, gambaran umum hasil kuesioner, uji validitas data, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier, uji hipotesis.

**BAB V Penutup.** Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas menurut ISO 9000 adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan)”, persyaratan dalam hal ini adalah: “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory* (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib)”. Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.<sup>18</sup> Kata kualitas memiliki banyak definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reliability* (keandalan), *esthetic* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan

---

<sup>18</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, h. 212.

bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.<sup>19</sup>

Menurut Crosby kualitas adalah suatu hal yang dapat memenuhi atau sama dengan persyaratannya (*conformance to requirements*). Apabila sedikit saja tidak sesuai dengan persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok atau sumber, pemerintah, teknologi, serta pasar atau persaingan.<sup>20</sup> Spencer (1994) menjabarkan kualitas adalah sebagai sesuatu yang memuaskan konsumen, sehingga setiap upaya pengembangan kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan konsumen. Dari definisi yang dikemukakan oleh Spencer tersebut mengandung maksud bahwa berangkat dari persepsi dan kebutuhan konsumen, perusahaan memulai segala upaya dalam pengembangan kualitas guna memuaskan para konsumennya.<sup>21</sup> Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono

---

<sup>19</sup> Sabariah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT.PLN (Persero) Rayon Samarinda ULU*, Dalam E-Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 3, Nomor 4, 2015 : 1210-1221, Universitas Mulawarman: Samarinda.

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi, 2002, h. 56.

<sup>21</sup> Muhammad Tho'in, *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun*



(2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai atau kecocokan untuk digunakan. Dalam dasawarsa terakhir ini arti kualitas memang lebih banyak dilihat dari sudut pandang konsumen, karena perusahaan yang menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari konsumen.<sup>22</sup>

Menurut Joseph Juran dalam bukunya *Quality Control Handbook*, kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari dan yang tidak dapat dihindari. Yang termasuk dalam biaya yang dapat dihindari adalah biaya akibat kegagalan produk, biaya yang dikeluarkan untuk jam kerja buruh akibat adanya pekerjaan ulang yang harus dilaksanakan, biaya perbaikan produk, biaya yang dikeluarkan untuk suatu proses karena adanya keluhan pelanggan. Sementara itu, yang termasuk dalam biaya yang tidak dapat dihindari adalah biaya inspeksi operasional produk, proses pengambilan contoh, proses penyortiran, dan kegiatan pengawasan lainnya.<sup>23</sup>

---

Karanggede Boyolali, Dalam Jurnal Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Volume 2, Nomor 1, Juli 2011, IAIN Surakarta: Surakarta.

<sup>22</sup> Ade Pradepta Putra, *Hubungan...*, h. 111.

<sup>23</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen...*, h. 214.

Menurut Sviokla, selain dari segi biaya, kualitas memiliki 8 (delapan) dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut<sup>24</sup>:

1. Kinerja (*performance*), kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
2. Keragaman produk (*feature*) dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragamana produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
3. Keandalan (*reliability*) dimensi ini berkaitan dengan keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan

---

<sup>24</sup> Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2015, h.284.

yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.

4. Kesesuaian (*conformance*) kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lainnya.
5. Ketahanan atau daya tahan (*durability*) secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomi suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*) dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya. Variabel-variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang di terima dimana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu

kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.

7. Estetika (*aesthetics*) dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk. Dengan demikian, estetika merupakan penilaian dari refleksi yang dirasakan oleh konsumen
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk/jasa. Namun umumnya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen. Ketahanan produk, misalnya
9. Dapat menjadi hal yang sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk.

### **2.1.2 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan. Arti dari pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya

tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>25</sup> Pelayanan memiliki arti sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari pegawai yang melayani dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki sikap ramah tamah, serta memiliki ketrampilan tertentu seperti: memiliki penampilan yang baik dan menarik, memiliki sikap yang menunjukkan rasa untuk melayani, bersikap tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai tugas pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.<sup>26</sup>

Menurut Philip Kotler dalam terjemahan Sampara Lukmana pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sianipar berpendapat bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisan, pelayanan adalah pemenuhan

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, h.1.

<sup>26</sup> Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Kota Pekanbaru*, Dalam Jurnal Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017, STIE Mahaputra: Riau.

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Melayani adalah membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.<sup>27</sup> Monir berpendapat pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan-kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, Menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara umum pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>28</sup>

### **2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan dan apakah mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan

---

<sup>27</sup> Jailani, *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*, Dalam Jurnal Al-Bayan, Volume 19, Nomor 27, Januari-Juni 2013, IAIN Ar-Raniry : Banda Aceh.

<sup>28</sup> Muhammad Rachmadi Dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*, Dalam Jurnal JURIS, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2015, UIN Sultan Syarif Kasim: Riau.

ekspektasi pelanggan.<sup>29</sup> Kualitas layanan didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang bertujuan untuk melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah sebagai berikut: *Outcome*, yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri. Dan *Process*, yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.<sup>30</sup> Berdasarkan pengertian di atas, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan.

### **2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan memiliki aneka ragam unsur atau dimensi, dimensi pelayanan merupakan penjabaran dari aspek yang dioperasikan oleh perusahaan. Dimensi utama yang ditampilkan perusahaan kepada pelanggan ialah berkaitan dengan fasilitas dan sumber daya manusia. Dimensi kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen.

---

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI, 2008, h. 85.

<sup>30</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006, h. 28.

Menurut Van Looy, *et al*: 1998, suatu model dimensi kualitas yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat *universal*, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Model pengukuran dimensi kualitas jasa atau pelayanan yang terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985) dengan merumuskan 5 (lima) dimensi. Sebelum mengelompokkan ke dalam 5 (lima) dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication,*

---

<sup>31</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, h. 50.



*competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles.*<sup>32</sup>

Selanjutnya, Parasuraman, *et al*: 1988 melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus, baik pengguna maupun penyedia. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara, *communication, competence, courtesy, credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance* (jaminan). Demikian halnya, mereka menemukan hubungan yang sangat erat antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy* (empati). Akhirnya, Parasuraman, *et al*: 1988 mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>33</sup>

- a. *Tangibles* (bukti fisik) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

---

<sup>32</sup> Ibid, h. 51.

<sup>33</sup> Ibid.

- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
- d. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak karyawan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- e. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak karyawan maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Perspektif Islam**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Di dalam agama Islam memberikan pelayanan harus berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam rangka menjalankan syariat Islam. Tentu hal itu dijalankan tidak hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung-jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.<sup>34</sup> Mengenai pelayanan, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik karena hal itu adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah 267:

---

<sup>34</sup> Muhammad Rachmadi dan Muslim, *Manajemen...*, h. 157.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
بِفَاعِلِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Al-Baqarah: 267)

Jika di tarik ke ranah pelayanan, maka ayat di atas menjelaskan bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang yang dilayaninya dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Islam juga mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat *ihsan* (baik) kepada sesama manusia maupun terhadap makhluk ciptaan Allah yang lainnya. Sebagaimana firman dalam Al-Quran surat Al-Isra ayat 7:

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِن أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ آخِرَةٍ لِّبَسُوا  
وُحُوهُمْ وَلِيَدٌ خُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبْتَلُوا مَاعَلُوا تَشْبِيرًا.

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk

*dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai (QS.Al-Isra : 7).*

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya apa yang kita lakukan akan kembali pada diri kita sendiri, apa yang kita tanam itulah yang akan kita tuai. Dengan demikian apabila kita ingin berbuat baik, tidak perlu banyak pertimbangan untuk melakukannya, karena sesungguhnya kebaikan itu akan kembali untuk diri kita sendiri. Tetapi sebaliknya jika kita berbuat jahat maka kejahatan itu juga akan kembali pada diri kita. Demikian pula dalam hal usaha, Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan demikian apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik/berkualitas kepada para pelanggannya, pada dasarnya memberikan keuntungan pada perusahaan itu sendiri, sebab dengan pelayanan yang baik, pelanggan akan setia menggunakan produk/jasa perusahaan tersebut.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang diberikan harus mempunyai nilai-nilai Islami yang diterapkan guna untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal, yaitu<sup>35</sup>:

#### 1. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kertajaya, *tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif, orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Quran surat Thaha: 44

فَقُولْ لآلِهِ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan dia sadar atau takut”. (QS. Thaha: 44)

#### 2. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berkata dusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kertajaya jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Asy-Syura: 181-183 yang artinya:

---

<sup>35</sup> Hermawan Kertajaya Dan M.Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006, h. 132.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ  
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُعْسِدِينَ

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus; (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (QS. Asy-syura : 181-183)

### 3. Amanah

Amanah berarti sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Arti lain dari amanah ialah terpercaya dan mampu bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Anfal: 27 yang artinya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” ( QS. Al-Anfal: 27)

### 4. Profesional (*Fathanaah*)

Menurut Didin Hafidudin, profesional adalah bekerja secara maksimal dan dilaksanakan dengan penuh

komitmen serta kesungguhan.<sup>36</sup> Sifat profesional digambarkan dalam Al-Quran surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan di sini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”. (QS. Al-Isra : 84)

#### 2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum *syara'* dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak ada kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah. Apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan akidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariat Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.<sup>37</sup> Maka dari itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja, namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

---

<sup>36</sup> Didin Hafidudin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktek*, Jakarta : Gema Insani Inpress, 2003, h. 63.

<sup>37</sup> Muhammad Tho'in, *pengaruh...*, h. 80.



1. *Reliability* (keandalan): Dimensi ini mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen secara akurat, andal, dan bertanggung jawab. Sebagai umat muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya dijadikan pedoman terutama dalam aktivitas perniagaan (*muamalah*). Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Ahzab: 21 yang artinya :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو  
اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”.  
(QS Al-Ahzab: 21)

Rasulullah SAW telah mempraktekkan dan memerintahkan agar setiap umat muslim senantiasa menjaga amanah dalam menjalankan aktivitas *muamalah*.

2. *Responsiveness* (daya tanggap): Kemampuan perusahaan untuk membantu konsumen dan melayani secara cepat, tanggap, dan tepat waktu. Dalam Islam telah diajarkan untuk selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan perusahaan. Apabila

perusahaan tidak mampu menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi ialah akan ditinggalkan oleh konsumen. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat 1:

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

Artinya: "*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 dikehendaki-Nya*". (QS.AI-Maidah: 1)

Selain itu, dalam agama Islam Allah SWT telah mengingatkan kepada umat manusia tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: "*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplh bekerja keras (untuk urusan yang lain)*". (QS. Al-Insyirah: 7)

3. *Tangibles* (bukti fisik): Dimensi ini terkait dengan daya tarik fasilitas yang disediakan perusahaan, penampilan

karyawan, dan bangunan. Salah satu catatan penting bagi lembaga pelayanan jasa, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Quran surat Al-A'raf: 26 yang artinya:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا  
وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: “Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasaan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah SWT, mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (QS. Al-A'raf : 26)

4. *Assurance* (jaminan): Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan terhadap program yang dijalankan perusahaan secara tepat, berkualitas, keramah-tamahan, kesopanan dalam melayani setiap konsumen, ketrampilan dalam memberikan informasi, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah perusahaan memperhatikan etika berkomunikasi dan tidak berbicara kebohongan.

Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ  
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: “maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”(QS Ali Imran:159).*

5. *Empathy* (empati): Kemampuan perusahaan dalam memahami masalah konsumennya serta memberikan perhatian personal kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka

mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Quran An-Nahl: 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”. (QS An-Nahl: 90)

## 2.2 Kepuasan Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Seluruh kegiatan pelayanan operasional yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan dari peserta atau konsumen BPJS Ketenagakerjaan atas kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler: 1997).<sup>38</sup> Menurut

---

<sup>38</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen...*, h. 228.

Yazid (2005), kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang di miliki dan unjuk kerja yang senyatanya.<sup>39</sup>

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang konsumen diterima. Jika pelayanan yang diberikan suatu perusahaan di bawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, informasi dari orang lain, dan informasi dari iklan.<sup>40</sup> Sedangkan Howard dan Sebh (Tjiptono: 2007) menyatakan kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau

---

<sup>39</sup> Alexie Julios Caesar, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (PT. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya)*, Dalam Jurnal Spektrum Industri, Volume 2015, Nomor 1, 2015, Institut Teknologi Adhi Tama: Surabaya, h. 92.

<sup>40</sup> Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Dalam Derema Jurnal Manajemen , Volume 11, Nomor 2, September 2016, Universitas Telkom: Bandung, h. 266-267.

ketidaksepadanan antara hasil didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.<sup>41</sup>

Kepuasan konsumen merupakan kunci dalam menciptakan citra baik bagi perusahaan. Banyak manfaat yang di terima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan konsumen, antara lain: meningkatkan loyalitas konsumen, mencegah terjadinya perputaran konsumen, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi perusahaan (Fornell: 1992).<sup>42</sup> Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumennya. Pemuasaan kebutuhan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Adapun 2 faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen, ialah: citra dan merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif. Dan keunggulan produk atau jasa keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

---

<sup>41</sup> Annafi Masruri, *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya*, Dalam Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Volume 2, Nomor 7, 2013, STIESA: Surabaya, h. 6.

<sup>42</sup> Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Volume 17, Nomor 2, Mei-Agustus 2010, Universitas Indonesia: Jakarta, h. 114.

## 2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan konsumen dalam mengukur kepuasan konsumen terdapat 4 metode sebagai berikut<sup>43</sup>:

### 1. Sistem Keluhan dan Sasaran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer service*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sasaran. Misal: dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines*. Dari hasil informasi-informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.

### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan

---

<sup>43</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2014, h. 229-230.



dan pesaing. Dengan dasar ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman pembeli produk-produk selain itu *ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan maupun pesaingnya.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, akan tetapi pemantauan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelangganya.

### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggap balik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelangganya

### 2.2.3 Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen

Adapun faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Harapan pelanggan terhadap kualitas jasa terbentuk oleh beberapa faktor. Menurut Zeithmal *et. al* dalam Fandy Tjiptono, (2005: 28), faktor-faktor yang memengaruhi harapan pelanggan adalah sebagai berikut<sup>44</sup>:

#### 1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baik pula apabila pelanggan yang lain oleh pemberi jasa.

#### 2. *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi fisik, sosial, dan psikologis.

#### 3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa yang meliputi:

---

<sup>44</sup> Danang Sunyoto, *Konsep...*, h. 234-236.

- a. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan perusahaan ingin membantunya.
- b. Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa selanjutnya.

#### 4. *Perceived Service Alternatives*

Penilaian pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya cenderung akan makin besar.

#### 5. *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah penilaian pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya.

#### 6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa memengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa misalnya ketika ada musibah tertentu yang terjadi.

#### 7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan secara personal atau non-personal oleh perusahaan tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling,

perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan perusahaan tersebut.

#### 8. *Implicit Services Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang akan diberikan.

#### 9. *Word Of Mouth*

Pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada pelanggan.

#### 10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

## **2.3 Jaminan Hari Tua**

### **2.3.1 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)**

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program tabungan wajib yang berjangka panjang dimana iurannya ditanggung oleh pekerja/buruh dan pengusaha, namun pembayarannya kembali hanya dapat dilakukan apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu.<sup>45</sup> Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan

---

<sup>45</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek...*, h. 160.

sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.<sup>46</sup>

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program jaminan yang memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang diberikan sekaligus atau secara berkala pada saat tenaga kerja sudah mencapai mencapai hari tua (usia 56 tahun) atau telah memenuhi persyaratan tertentu<sup>47</sup>. Menurut Sentanoe Kertonegoro Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan kegiatan memberikan santunan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 (lima puluh enam) tahun, mengalami cacat tetap dan total, meninggal dunia, meninggalkan Indonesia untuk tidak kembali lagi, dan mengalami PHK dengan masa kepesertaan sekurang-kurangnya lima tahun.<sup>48</sup>

Pada dasarnya program Jaminan Hari Tua (JHT) dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 merupakan pembaruan dari program tabungan hari tua sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1977 tentang asuransi sosial tenaga kerja. Tujuan tabungan hari tua

---

<sup>46</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, [www.jamsosindonesia.com](http://www.jamsosindonesia.com), Diakses Pada Tanggal 14-Februari-2018, pukul 14:00

<sup>47</sup> Dede Agus, *Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/ Pekerja*, Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 8, Nomor 1, Januari-Maret 2014, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang: Banten.

<sup>48</sup> Sentanoe Kertonegoro, *JPK Perlu Proses Panjang*, Majalah ASTEK, Tahun IX, Nomor 3, Agustus 1993, h. 35.

sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1977, adalah: Membentuk tenaga kerja dalam memenuhi kebutuhan minimum di hari tua beserta keluarganya, serta Memberikan ketenangan kerja bagi tenaga kerja pada usia tidak produktif.<sup>49</sup>

Setiap orang akan mengalami masa tua kecuali apabila manusia sudah meninggal sebelum masa tuanya datang. Masa tua ialah suatu masa dimana tubuh sudah renta, tenaga sudah berkurang, sebagian organ tubuh sudah tidak berfungsi dengan baik, mulai muncul penyakit yang mudah menyerang tubuh, dan daya ingat sudah mulai melemah.<sup>50</sup> Perkembangan zaman yang selalu diiringi dengan kemajuan teknologi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap generasi tua. Salah satunya adalah pekerja tua yang cenderung memiliki pendidikan dan keahlian yang terbatas keahlian mereka mungkin tidak sesuai dengan industri modern. Sehingga para pekerja tua sering menjadi hasil penolakan dari pasar tenaga kerja. Hal ini dikarenakan para pekerja tua dianggap sebagai manusia yang memiliki produktivitas rendah, bahkan sama sekali tidak produktif.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat membantu kehidupan

---

<sup>49</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek...*, h. 161

<sup>50</sup> <http://www.idehidup.com/tentang-jaminan-hari-tua-apa-yang-akan-terjadi-saat-kita-tua-nanti/>, Di Akses Pada Tanggal 21-Mei-2018, Pukul 13:00.

tenaga kerja setelah mereka memasuki masa tua. Program ini bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya ketika ia sudah tidak bekerja dimasa tuanya. Masa tua bagi seorang tenaga kerja merupakan masa yang sangat ditakutkan karena secara langsung keuangan mereka berubah dratis dan mempengaruhi perubahan kehidupan mereka. Setelah memasuki masa tua, aktivitas bekerja seorang tenaga kerja akan berkurang, bahkan putus sama sekali. Hal tersebut mendorong adanya perubahan yang akan dialami karyawan dan menuntut mereka untuk melakukan penyesuaian diri yang baik ketika menghadapi masa tua yaitu masalah keuangan.

Pada tahun 2015, aturan tentang program Jaminan Hari Tua (JHT) mengalami pembaharuan lagi, hal tersebut dapat dilihat dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 yang mengatur dan menjelaskan tentang detail pelaksanaan program Jaminan Hari Tua (JHT). Pembaharuan yang dimaksudkan ialah adanya penambahan besarnya iuran yang diwajibkan kepada pengusaha, sekaligus penambahan besarnya iuran yang diwajibkan kepada pekerja.

## **2.3.2 Kepesertaan dan Tata Cara Pendaftaran Peserta**

### **2.3.2.1 Kepesertaan Jaminan Hari Tua**

Kepesertaan Jaminan Hari Tua (JHT) bersifat wajib secara nasional bagi semua pekerja yang telah

memenuhi persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah khusus bagi pekerja harian lepas, borongan, dan pekerja dengan perjanjian kerja waktu tertentu yang harus bekerja di perusahaannya lebih dari 3 (tiga) bulan. Artinya kalau mereka bekerja kurang dari 3 (tiga) bulan perusahaan tidak wajib mengikutsertakan pekerja dalam program Jaminan Hari Tua (JHT). Pengusaha hanya wajib mengikutsertakan dalam program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM).<sup>51</sup>

Jaminan Hari Tua (JHT) sama dengan program tabungan hari tua, maka setiap peserta akan memiliki rekening tersendiri pada badan penyelenggara jaminan sosial. Selain itu, program ini merupakan program berjangka panjang yang hanya dapat dibayarkan kembali setelah pekerja pensiun, kecuali terjadi kematian, cacat tetap total, dan mengalami pemutusan hubungan kerjanya (setelah memenuhi masa kepesertaan lima tahun). Apabila pekerja mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) maka pembayaran JHT nya dibayarkan setelah masa tunggu 6 (enam) bulan, hal tersebut dimaksudkan untuk memastikan

---

<sup>51</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek...*, h. 163.



apakah pekerja akan melanjutkan bekerja lagi atau tidak.

Kepesertaan Jaminan Hari Tua (JHT) harus memiliki sifat yang jelas dengan sistem terbuka. Sifat jelas yang dimaksud ialah pekerja yang diikutsertakan dalam program JHT harus memiliki kejelasan identitas, antara lain : nama peserta, tanggal lahir dan usia, nama ahli waris kepada siapa jaminannya akan dikembalikan apabila peserta meninggal dunia sebelum pensiun, tanggal mulai kepesertaan, upah peserta, status pekerjaannya, serta status pekerja tersebut apakah pekerja buruh harian lepas, borongan, atau pekerja dengan perjanjian kerja waktu tertentu. Sementara itu, yang dimaksud dengan sistem terbuka ialah setiap tahun badan penyelenggara harus memberitahukan secara transparan kepada peserta berapa jumlah saldo jaminan hari tua mereka.

Mengenai keikutsertaan Warga Negara Indonesia (WNI) dalam program Jaminan Hari Tua (JHT), pemerintah Indonesia telah mengeluarkan aturan PP nomor 46 tahun 2015 tepatnya dalam pasal 2-18 telah diuraikan dengan jelas bagaimana aturan kepesertaan dan tata cara pendaftaran bagi pekerja yang akan mengikuti program jaminan hari tua. Pada

bab 2 PP 46 pasal 2 telah diuraikan secara garis besar mengenai siapa saja warga negara Indonesia yang dapat mendaftar menjadi peserta program jaminan hari tua yaitu setiap pemberi kerja selain penyelenggara negara wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya dalam program JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai penahapan kepesertaan. Dan setiap orang yang bekerja wajib mendaftarkan dirinya dalam program jaminan hari tua kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan.

Terdapat dua kategori kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan, yakni peserta penerima upah dan peserta bukan penerima upah. Peserta penerima upah yang dimaksud adalah setiap warga negara Indonesia yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara, meliputi: pekerja pada perusahaan, pekerja pada orang perseorangan, dan orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. Sedangkan, kategori peserta bukan penerima upah ialah warga negara Indonesia yang bekerja dalam sektor mandiri, meliputi: pemberi kerja, pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua,

### 2.3.2.2 Tata Cara Pendaftaran Jaminan Hari Tua

Tata cara pendaftaran untuk menjadi peserta program BPJS Ketenagakerjaan telah diatur dan dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2015 pada pasal 7-15. Dimana pada pasal 7-12 menerangkan peraturan tata cara pendaftaran untuk kategori peserta penerima upah, dan pasal 13-15 menjelaskan peraturan tata cara pendaftaran untuk kategori peserta bukan penerima upah.

Tabel 2.1

Tata Cara Pendaftaran Peserta

Tata Cara Pendaftaran Peserta	
Peserta Penerima Upah	Peserta Bukan Penerima Upah
a. Pemberi kerja atau perusahaan wajib menyerahkan formulir pendaftaran yang telah diisi oleh tenaga kerjanya dengan lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan.	a. Peserta bukan penerima upah dapat mendaftarkan dirinya dalam program JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai penahapan kepesertaan.
b. Pihak BPJS Ketenagakerjaan wajib mengeluarkan nomor kepesertaan	b. Apabila pekerja sektor mandiri memiliki usaha

<p>paling lama 1 (satu) hari kerja sejak formulir pendaftaran di terima secara lengkap dan benar serta iuran pertama dibayar lunas kepada BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>c. Kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan mulai berlaku sejak nomor kepesertaan dikeluarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>d. BPJS Ketenagakerjaan menerbitkan kartu kepesertaan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak formulir pendaftaran diterima secara lengkap dan benar serta iuran pertama telah dibayar lunas.</p> <p>e. Pihak perusahaan wajib menyerahkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan kepada masing-masing peserta paling lama tiga 3 hari kerja sejak kartu kepesertaan diterima perusahaan dari BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>f. Apabila terdapat tenaga kerja yang</p>	<p>atau pekerjaan lebih dari 1 (satu), maka peserta wajib mencantumkan uraian kegiatan usaha atau pekerjaannya tersebut dalam formulir pendaftaran paling banyak 2 (dua) jenis pekerjaan.</p> <p>c. Pendaftaran kepesertaan kepada BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara sendiri-sendiri, melalui wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta dengan mengisi formulir pendaftaran.</p> <p>d. Pihak BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan nomor kepesertaan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pendaftaran dan iuran pertama diterima oleh</p>
---	---

<p>pindah tempat kerja, maka mereka wajib memberitahukan kepesertaannya dalam program jaminan hari tua kepada pemberi kerja tempat kerja baru dengan menunjukkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang dimilikinya.</p> <p>g. Perusahaan baru wajib meneruskan kepesertaan pekerja dengan melaporkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan membayar iuran JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan sejak pekerja mulai bekerja di perusahaan yang baru.</p> <p>h. Apabila perusahaan yang baru tidak melaporkan dan membayar iuran JHT pekerja, maka perusahaan wajib membayar manfaat JHT pekerja sesuai dengan ketentuan dalam peraturan pemerintah yang telah diatur.</p> <p>i. Apabila terjadi perubahan data</p>	<p>BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>e. Kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan diterbitkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak formulir pendaftaran diterima secara lengkap dan benar serta iuran pertama dibayar lunas kepada BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>f. BPJS Ketenagakerjaan wajib menyampaikan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan secara langsung kepada peserta, melalui wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.</p> <p>g. Kepesertaan program JHT mulai berlaku sejak nomor kepesertaan diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>h. Apabila terjadi perubahan</p>
---	--

<p>peserta dan keluarganya, peserta wajib menyampaikan perubahan data secara lengkap dan benar kepada pemberi kerja.</p> <p>j. Setelah menerima laporan perubahan data tenaga kerja, meliputi perubahan data upah, alamat kantor, dan perubahan data lainnya terkait penyelenggaraan program JHT, pihak perusahaan wajib melaporkan perubahan tersebut kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak data diterima.</p> <p>k. Apabila perusahaan lalai tidak mendaftarkan pekerjanya dalam program JHT, pekerja berhak mendaftarkan dirinya sendiri dalam program JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai program yang diwajibkan dalam penahapan kepesertaan. Pendaftaran tersebut dilakukan dengan tata cara :</p>	<p>data peserta dan keluarga, peserta wajib menyampaikan perubahan data secara lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan paling lama 7 (tujuh) hari sejak terjadi perubahan.</p> <p>i. Perubahan data dapat disampaikan secara langsung kepada BPJS Ketenagakerjaan melalui wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.</p> <p>j. Peserta bukan penerima upah dapat mendaftarkan dirinya dalam program JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai penahapan kepesertaan.</p> <p>k. Apabila pekerja sektor mandiri memiliki usaha atau pekerjaan lebih dari 1</p>
--	--

<p>a. Pekerja yang bersangkutan mengisi formulir pendaftaran yang telah ditetapkan dengan melampirkan: surat perjanjian kerja, surat keputusan pengangkatan, atau bukti lain yang menunjukkan sebagai pekerja atau buruh.</p> <p>b. Kartu Tanda Penduduk</p> <p>c. Kartu Keluarga.</p> <p>l. Setelah menerima berkas pendaftaran pihak BPJS Ketenagakerjaan melakukan verifikasi kepada pemberi kerja/perusahaan paling lama 7 (tujuh) hari sejak pendaftaran dilakukan.</p> <p>m. Kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dikeluarkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pendaftaran JHT dan iuran</p>	<p>(satu), maka peserta wajib mencantumkan uraian kegiatan usaha atau pekerjaannya tersebut dalam formulir pendaftaran paling banyak 2 (dua) jenis pekerjaan.</p> <p>l. Pendaftaran kepesertaan kepada BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara sendiri-sendiri, melalui wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta dengan mengisi formulir pendaftaran.</p> <p>m. Pihak BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan nomor kepesertaan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pendaftaran dan iuran pertama diterima oleh BPJS Ketenagakerjaan.</p>
--	---

<p>pertama diterima BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>n. Pemberi Kerja wajib menyampaikan Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan kepada masing-masing Peserta paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.</p>	<p>n. Kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan diterbitkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak formulir pendaftaran diterima secara lengkap dan benar serta iuran pertama dibayar lunas kepada BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>o. BPJS Ketenagakerjaan wajib menyampaikan kartu kepesertaan BPJS ketenagakerjaan secara langsung kepada peserta, wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.</p> <p>p. Kepesertaan program JHT mulai berlaku sejak nomor kepesertaan diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p>q. Apabila terjadi perubahan data peserta dan keluarga,</p>
--	--



	<p>wajib menyampaikan perubahan data secara lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan paling lama 7 (tujuh) hari sejak terjadi perubahan.</p> <p>r. Perubahan data dapat disampaikan secara langsung kepada BPJS Ketenagakerjaan melalui wadah, atau kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.</p>
--	--

### 2.3.3 Besarnya Iuran dan Tata Cara Pembayaran

Besaran total iuran atau premi program Jaminan Hari Tua (JHT) didasari oleh perhitungan total iuran yang telah dibayarkan pemberi kerja dan tenaga kerja, besar kecilnya iuran atau premi per-bulan ditentukan oleh besar kecilnya upah yang diterima tenaga kerja. Dalam kaitannya pembayaran iuran, pemberi kerja diberi kewajiban untuk memotong langsung upah pekerja dari daftar upah dan menyetorkannya langsung ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Selanjutnya, pihak BPJS akan mendaftarkan iuran tersebut ke rekening masing-masing peserta. Penyetoran iuran

harus dilakukan setiap bulan karena dana tersebut akan segera diinvestasikan (dikembangkan) dan hasil pengembangannya akan diperhitungkan pada saat pengembalian JHT. Mengenai besaran tarif iuran JHT telah diatur dan dijelaskan dalam PP No 46 Tahun 2015 tepatnya dalam pasal 16-18.

Tabel 2.2

## Besar Iuran Jaminan Hari Tua

Besar Iuran Jaminan Hari Tua	
Peserta Penerima Upah	Peserta Bukan Penerima Upah
<p>a. Iuran JHT peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja atau perusahaan sebesar 5,7% (lima koma tujuh persen) dari upah perbulan dengan ketentuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2% (dua persen) ditanggung oleh tenaga kerja.</li> <li>2. 3,7% (tiga koma tujuh persen) ditanggung oleh pemberi kerja.</li> </ol> <p>b. Besarnya iuran program JHT bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain</p>	<p>a. Iuran JHT bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta.</p> <p>b. Bagi peserta bukan penerima upah dapat memilih berapa jumlah iuran yang akan dibayarkan.</p> <p>c. Pembayaran iuran pada peserta bukan penerima upah dapat dilakukan secara individu, melalui wadah, atau melalui kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.</p>

<p>penyelenggara negara dilakukan evaluasi secara berkala paling lama 3 (tiga) tahun yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.</p> <p>c. Dasar pembayaran iuran JHT bagi peserta penerima upah ialah berdasarkan upah sebulan yang diterima tenaga kerja.</p> <p>d. Upah sebulan yang diterima pekerja terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap.</p> <p>e. Apabila upah dibayarkan secara harian, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah sehari dikalikan 25.</p> <p>f. Apabila upah dibayarkan secara borongan atau satuan hasil, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir.</p> <p>g. Apabila pekerjaan tergantung pada keadaan cuaca yang upahnya didasarkan pada upah borongan, upah sebulan sebagai dasar</p>	<p>d. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya dari bulan yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila tanggal 15 (lima belas) jatuh pada hari libur, maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya.</p>
---	--

<p>pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 12 (dua belas) bulan terakhir.</p> <p>h. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya dari bulan yang bersangkutan.</p> <p>i. Apabila tanggal 15 (lima belas) jatuh pada hari libur, maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya.</p> <p>j. Apabila pembayaran iuran JHT mengalami keterlambatan maka pemberi kerja dikenakan denda sebesar 2% (dua persen) dan pembayaran denda tersebut dilakukan saat penyetoran iuran bulan berikutnya.</p>	
--	--

#### **2.3.4 Manfaat dan Tata Cara pembayaran JHT**

Mengenai manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) dan tata cara pembayarannya telah diatur secara detail dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 19 tahun 2015 tentang tata

cara dan persyaratan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) yang dikeluarkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia. Hal yang melatar-belakangi dirumuskannya permenaker tersebut ialah karena adanya perubahan ketentuan manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2015 Dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Jaminan Hari Tua.

#### **2.3.4.1 Manfaat Jaminan Hari Tua**

Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) adalah berupa uang tunai yang dibayarkan apabila peserta berusia 56 (lima puluh enam) tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Besarnya manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) adalah sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta.<sup>53</sup>

Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) akan dibayarkan langsung oleh badan penyelenggara kepada pekerja yang bersangkutan atau ahli warisnya, dalam hal:<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek...*, h. 163

<sup>54</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek...*, h. 166

1. Pekerja yang bersangkutan telah mencapai usia 56 (lima puluh enam) tahun, yaitu usia sebagai batas masa kerja atau pensiun.
2. Pekerja yang bersangkutan mengalami cacat tetap total menurut keterangan dokter yang ditunjuk oleh perusahaan atau badan penyelenggara.
3. Pekerja yang bersangkutan meninggal dunia, baik karena kecelakaan kerja maupun karena kematian dini.
4. Pekerja yang diputuskan hubungan kerjanya (PHK) oleh perusahaan, dan pekerja yang bersangkutan tidak mendapatkan pekerjaan lagi setelah melewati masa tunggu 6 (enam) bulan dihitung sejak pekerja mulai berhenti bekerja.

Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) akan dibayarkan kepada peserta berdasarkan akumulasi dan hasil pengembangannya, apabila peserta memenuhi salah satu syarat berikut:<sup>55</sup>

1. Mencapai umur 56 (lima puluh lima) tahun, meninggal dunia, cacat total tetap.

---

<sup>55</sup> Tim Pustaka Yustisia, *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS Ketenagakerjaan*, Jakarta: Visimedia, h. 6

2. Mengalami PHK setelah menjadi peserta sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun dengan masa tunggu 1 (satu) bulan.
3. Menjadi warga negara asing (WNA) dengan pergi ke luar negeri dan tidak kembali atau tidak menjadi PNS/TNI/POLRI.

#### **2.3.4.2 Tata Cara Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)**

Pemerintah telah merumuskan secara khusus peraturan yang lebih detail membahas mengenai prosedur tata cara pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT), peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan (permenaker) nomor 19 tahun 2015 tentang tata cara dan persyaratan pembayaran manfaat JHT. Dalam permenaker ini diatur tentang tata cara pembayaran manfaat JHT untuk usia pensiun, pekerja yang mengundurkan diri, pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK), pekerja yang akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, pekerja yang mengalami cacat total tetap, dan peserta yang meninggal dunia.

Secara umum ada persyaratan yang harus dipenuhi peserta dalam mencairkan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) ialah<sup>56</sup>:

- a. Melampirkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan asli
- b. Melampirkan kartu keluarga asli dan masih berlaku
- c. Menyertakan fotokopi buku tabungan
- d. Menyerahkan formulir pencairan manfaat jaminan hari tua yang telah diisi
- e. Menyertakan NPWP untuk peserta yang memiliki saldo diatas Rp.50.000.000,-

1. Tata cara pembayaran manfaat untuk peserta usia pensiun<sup>57</sup>:

- a. Manfaat JHT bagi peserta usia pensiun akan diberikan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun dan hal tersebut berlaku pula bagi peserta yang berhenti kerja, meliputi: peserta yang mengundurkan diri, peserta yang mengalami PHK, dan peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
- b. Persyaratan yang harus dipenuhi peserta usia pensiun untuk mencairkan manfaat JHT :

---

<sup>56</sup> Tim Pustaka Yustisia, *Panduan...*, h. 7.

<sup>57</sup> Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Dan Pembayaran Manfaat JHT, [https://jdih.kemnaker.go.id/data\\_wirata/wirata\\_1\\_3\\_2016.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/data_wirata/wirata_1_3_2016.pdf), Diakses Pada Tanggal 14-April-2018, Pukul 10:00 WIB



- i. Melampirkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang asli.
    - ii. Surat keterangan berhenti bekerja karena usia pensiun dari perusahaan.
    - iii. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku.
  - c. Pembayaran manfaat JHT bagi peserta usia pensiun akan dibayarkan secara tunai dan sekaligus oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta yang bersangkutan.
2. Tata cara pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang mengundurkan diri:
  - a. Pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang mengundurkan diri dapat dibayarkan secara tunai dan sekaligus setelah melewati masa tunggu 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan diterbitkan.
  - b. Pemberian manfaat JHT bagi peserta yang mengundurkan diri akan diberikan apabila telah memenuhi persyaratan, sebagai berikut:
    - i. Melampirkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang asli
    - ii. Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja.

- iii. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku.
3. Tata cara pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK):
- a. Pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang terkena PHK dapat diberikan secara tunai dan sekaligus setelah melewati masa tunggu 1 bulan terhitung sejak tanggal Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).
  - b. Pencairan manfaat JHT akan diberikan bagi peserta yang mengalami PHK apabila telah memenuhi syarat, sebagai berikut:
    - i. Melampirkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang asli.
    - ii. Bukti persetujuan bersama yang telah didaftarkan dipengadilan hubungan industrial / penetapan pengadilan hubungan industrial.
    - iii. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku.
4. Tata cara pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya:
- a. Pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang akan meninggalkan indonesia untuk selamanya dapat dibayarkan secara tunai dan sekaligus apabila telah memenuhi persyaratan, sebagai berikut:

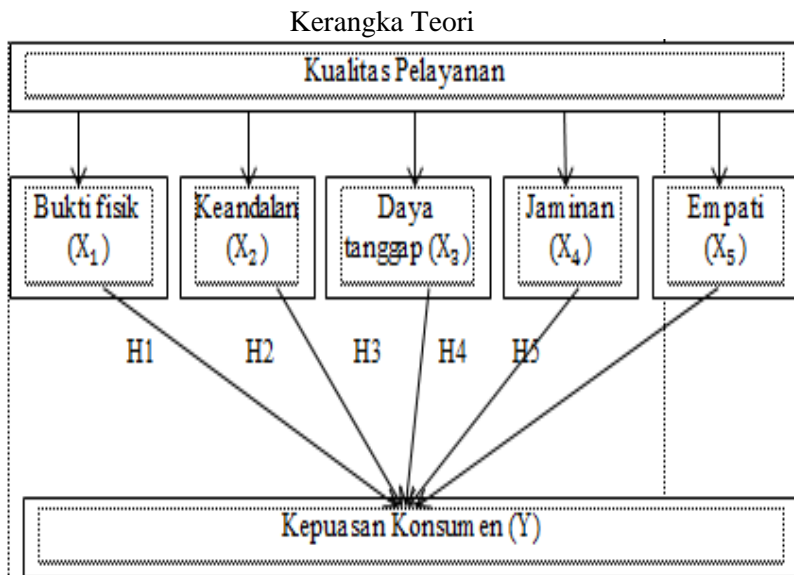
- i. Melampirkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang asli
  - ii. Melampirkan surat pernyataan tidak bekerja di Indonesia lagi
  - iii. Fotokopi paspor
  - iv. Fotokopi visa bagi tenaga kerja warga negara Indonesia
5. Tata cara pembayaran manfaat JHT bagi peserta yang mengalami cacat total:
  - a. Aturan pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT) diperhitungkan mulai tanggal 1 (satu) bulan berikutnya setelah peserta ditetapkan mengalami cacat total tetap.
  - b. Persyaratan yang harus dimulai apabila ingin mencairkan dana jaminan hari tua ke BPJS Ketenagakerjaan, sebagai berikut:
    - i. Melampirkan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan yang asli
    - ii. Surat keterangan kesehatan dari dokter
6. Tata cara pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta yang meninggal dunia:
  - a. Pembayaran manfaat JHT bagi peserta meninggal dunia diberikan kepada ahli waris peserta, meliputi janda, duda, atau anak.
  - b. Apabila ahli waris (janda, duda, atau anak) tidak ada, maka Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diberikan kepada:

- i. Keturunan sedarah
- ii. Mertua
- iii. Pihak yang ditunjuk dalam wasiat peserta.

## 2.4 Kerangka Teori

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai bagi setiap perusahaan barang ataupun jasa, tercapai atau tidaknya tujuan tersebut dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan untuk para konsumennya. Di bawah ini akan digambarkan kerangka teori yang akan mempermudah mengetahui arah tujuan penelitian ini. Adapun gambar kerangka teori adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1



Berdasarkan kerangka teori di atas maka diajukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan. Pelayanan jasa dapat diketahui dari dimensi kualitas jasa, hal tersebut dapat dilihat pada Bukti fisik / *Tangible* ( $X_1$ ), Keandalan / *Reliability* ( $X_2$ ), Daya tanggap / *Responsiveness* ( $X_3$ ), Jaminan / *Assurance* ( $X_4$ ) Empati / *Empathy* ( $X_5$ ). Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut dapat diketahui indikator apa saja yang dapat berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis yang berasal dari kata *hipo* yang memiliki arti kurang atau lemah dan *tesis* atau *thesis* yang berarti teori yang disajikan sebagai bukti. Jadi hipotesis adalah dugaan sementara yang masih lemah dan masih perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dapat diterima atau pun ditolak, diterima apabila bahan-bahan penelitian membenarkan kenyataan dan ditolak apabila menyangkal kenyataan.<sup>58</sup> Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada hubungan antar variabel, serta dalam penelitian ini tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati. Berikut ini merupakan hipotesis antar variabel :

---

<sup>58</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009 h. 28

H1 : Keandalan / *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

H2 : Bukti fisik / *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

H3 : Daya tanggap / *responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan / *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

H5 : Empati / *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif jika dilihat dari jenis datanya. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.<sup>59</sup> Data kuantitatif adalah data yang berupa angka dan sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistik.<sup>60</sup> Menurut Sugiyono (2010) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan.<sup>61</sup>

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, ialah: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer yaitu, kuesioner, dan observasi. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu peserta program

---

<sup>59</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012, h. 20.

<sup>60</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 17.

<sup>61</sup> Sabariah, *Pengaruh...*, h. 1215.

Jaminan Hari Tua (JHT) yang melakukan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.<sup>62</sup> Secara umum, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, akan tetapi data hasil olahan dari pengambilan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain: penelitian terdahulu, literatur-literatur, media cetak (surat kabar dan majalah), dan media elektronik (internet).

### **3.2. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1 Populasi**

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>63</sup> Dalam metode penelitian, kata populasi digunakan untuk menyebutkan sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat

---

<sup>62</sup> Syofian Siregar, *Metode...*, h. 16.

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2010, h. 117.



menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2006:99). Jenis populasi terbagi menjadi dua, yaitu: Populasi *finit*, artinya jumlah individu ditentukan. Dan populasi *infinit*, artinya jumlah individu tidak terhingga atau tidak diketahui dengan pasti.<sup>64</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kerja yang menjadi peserta program Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran.

### 3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>65</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menetapkan ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian penelitian. Dalam penelitian ini, ciri yang ditetapkan peneliti dalam pengambilan sampel yaitu responden yang sudah melakukan pengajuan klaim jaminan hari tua di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran serta responden tersebut telah menerima dana klaim jaminan hari tua direkening mereka. Menurut Frankel dan Waller, jika menggunakan variabel independen 3 atau lebih,

---

<sup>64</sup> Syofian Siregar, *Metode...*, h. 30.

<sup>65</sup> Nanang Martono, *Metode...*, h. 74.

jumlah sampel dalam besaran minimum adalah dengan menggunakan rumus<sup>66</sup>:

$$n = \frac{Z^2}{4 / (Moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 / (10\%)^2}$$

$$n = 96,04$$

n = dibulatkan menjadi 96 (sampel minimal)

Keterangan rumus:

n = jumlah sampel

Z = Z score pada tingkat signifikansi tertentu, nilai Z= 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = *Margin of error*, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka diketahui jumlah minimal sampel adalah sejumlah 96 responden dan dalam penelitian ini peneliti menentukan sampel adalah sebanyak 100 responden.

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan data sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang penting, karena data yang dikumpulkan

---

<sup>66</sup> Ferdinand Augusty, “ *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Dan Ilmu Manajemen*”, Semarang: Universitas Diponegoro, 2006, h. 58

akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>67</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode untuk mengumpulkan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>68</sup> Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti, yaitu situasi ketika peserta mengajukan klaim dana jaminan hari tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran, dan mengamati secara umum kondisi kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.

2. Kuesioner

Kuesioner pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden, atau juga tentang sikap pendapat. Jenis kuesioner yang diberikan adalah kuesioner tertutup yaitu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam bentuk pilihan ganda.<sup>69</sup> Dalam proses penelitian ini, data kuesioner diperoleh dari penyebaran

---

<sup>67</sup> Syofian Siregar, *Metode...*, h. 17.

<sup>68</sup> Syofian Siregar, *Metode...*, h. 19.

<sup>69</sup> *Ibid*, h. 21.

kuesioner yang telah diisi oleh para peserta klaim jaminan hari tua kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran melalui pengisian kuesioner *online* dengan mengisi kuesioner melalui link tersebut: ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScubWyL2TNiY1pzsBeRB4CSZtpPJKxXzzjk38qbB\\_VYBMKacA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScubWyL2TNiY1pzsBeRB4CSZtpPJKxXzzjk38qbB_VYBMKacA/viewform)) ataupun secara *offline*. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan kuesioner diukur menggunakan skala *Likert* yang mempunyai tingkatan dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, dengan 5 alternatif jawaban sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Skala pengukuran metode Skala Likert

Simbol	Alternatif jawaban	Nilai
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### 3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2).<sup>70</sup> Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “x”.<sup>71</sup> Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat diharapkan memenuhi kepuasan konsumen klaim program JHT di BPJS Ketenagakerjaan.

---

<sup>70</sup> Ratih Hardiyanti, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, Dalam Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro: Semarang, 2010.

<sup>71</sup> Nanang Martono, *Metode...*, h. 57

Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi pelayanan:

1. Bukti fisik ( $X_1$ )
  2. Keandalan ( $X_2$ )
  3. Daya tanggap ( $X_3$ )
  4. Jaminan ( $X_4$ )
  5. Empati ( $X_5$ )
2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”.<sup>72</sup> Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y): Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya

### **3.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997:74).

---

<sup>72</sup> Ibid.

Tabel 3.2  
Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator,  
dan Pertanyaan

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
Kualitas pelayanan (X)	Bukti Fisik / <i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> )	Bukti fisik / <i>tangible</i> adalah fasilitas fisik yang disediakan perusahaan yang menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang, dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.	Menurut Kotler : 1. Fasilitas fisik 2. Peralatan dan perlengkapan kantor 3. Media komunikasi	(X <sub>1</sub> , 1) = Kelengkapan fasilitas (toilet, kursi tunggu, musholla, parkir dan ruang untuk merokok)  (X <sub>1</sub> , 2) = Kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh)  (X <sub>1</sub> , 3) = Kenyamanan di dalam ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Ungaran (ruangan ber-AC, wangi, tersedia minuman, permen, serta tersedia majalah, koran, televisi)  (X <sub>1</sub> , 4) = Kemudahan menghubungi kantor BPJS

				Ketenagakerjaan Ungaran melalui telepon, fax, e-mail, dan sosial media.
	Keandalan / <i>Reliability</i> ( $X_2$ )	Keandalan / <i>reliability</i> adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan karyawan saat diperlukan, dan ketrampilan dalam menguasai tugas.	Menurut Kotler : 1. Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.	( $X_2, 1$ ) = Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan.  ( $X_2, 2$ ) = Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program jaminan hari tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan
	Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )	Daya tanggap / <i>responsiveness</i> adalah kemampuan atau keinginan perusahaan membantu dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan konsumen.	Menurut Kotler : 1. Kemampuan membantu pelanggan 2. Memberikan pelayanan dengan cepat	( $X_3, 1$ ) = Karyawan bersedia membantu konsumen  ( $X_3, 2$ ) = Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan.  ( $X_3, 3$ ) = Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen  ( $X_3, 4$ ) = Kecepatan



				karyawan dalam melayani konsumen
	Jaminan / Assurance (X <sub>4</sub> )	Jaminan / <i>assurance</i> adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas serta kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.	Menurut kotler : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan karyawan</li> <li>2. Keamanan</li> <li>3. Kesopanan karyawan</li> <li>4. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan</li> </ol>	(X <sub>4, 1</sub> ) = Pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan.  (X <sub>4, 2</sub> ) = Keamanan kendaraan di area parkir  (X <sub>4, 3</sub> ) = Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen  (X <sub>4, 4</sub> ) = Kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga di arsip kantor
	Empati / <i>Empathy</i> (X <sub>5</sub> )	Empati / <i>emphaty</i> adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.	Menurut Kotler : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap peduli terhadap konsumen</li> <li>2. Memberi perhatian pribadi kepada konsumen</li> </ol>	(X <sub>5, 1</sub> ) = Kepedulian karyawan terhadap setiap keluhan konsumen  (X <sub>5, 2</sub> ) = Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah  (X <sub>5, 3</sub> ) = Karyawan memberikan

				pelayanan yang sama ke konsumen tanpa memandang status sosial
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman konsumen yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.	Menurut Didin Hafidudin : 1. Professional  Menurut Hermawan Kertajaya : 1. Kesopanan dan keramahan 2. Jujur 3. amanah	(Y,1) = Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan dilakukan secara profesional  (Y,2) = Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani konsumen dengan keramahan dan kesopanan  (Y,3) = Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan kejujuran  (Y,4) = Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah dan tanggung jawab

### 3.5. Teknik Analisa Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang

digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya. Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for windows* versi 16.0. Sebelum dianalisa, data tersebut diolah terlebih dahulu dengan metode sebagai berikut<sup>73</sup>:

1. Editing (Pengeditan)

Editing adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan.

2. Coding (Pemberian kode)

Coding merupakan kegiatan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk kategori sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf untuk membedakan antara data atau identitas data yang akan dianalisis.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah proses penempatan data ke dalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis.

Analisa kuantitatif merupakan analisa yang menginterpretasikan hasil-hasil dari kuesioner, wawancara dan observasi. Sebelum menganalisa data dengan menggunakan rumus regresi, maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu: uji validitas, uji realibilitas, serta uji asumsi klasik.

---

<sup>73</sup> Syofian Siregar, *Metode...*, h. 87

### 3.5.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>74</sup> Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam angket diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket. Tinggi rendah validitas suatu angket atau angket dihitung dengan menggunakan metode *pearson's product moment correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas setiap kuesioner adalah:

1. Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel tersebut valid.

---

<sup>74</sup> Ibid, h. 46

2. Jika  $r_{hitung}$  tidak positif serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *cronbach alpha*  $> 0,60$ .<sup>75</sup>

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi linier berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik, pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik

---

<sup>75</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005, h. 41

adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.<sup>76</sup> Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

### 3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.<sup>77</sup>

Uji multikolonieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas

---

<sup>76</sup> *Ibid.*, h. 110

<sup>77</sup> *Ibid.*, h. 91

variabel bebas terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi ( karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di bawah 10.

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, h. 105

### 3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear atau antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, terhadap kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Diketahui:

$Y$  = kepuasan konsumen

$a$  = bilangan konstanta (intercept regresi)

$b_1X_1$  = koefisien regresi  $X_1$  (bukti fisik)

$b_2X_2$  = koefisien regresi  $X_2$  (keandalan)

$b_3X_3$  = koefisien regresi  $X_3$  (daya tanggap)

$b_4X_4$  = koefisien regresi  $X_4$  (jaminan)

$b_5X_5$  = koefisien regresi  $X_5$  (empati)

$e$  = *error* / variabel pengganggu



### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:84). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

1. Ho: variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.
2. Ha: variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

- b. Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **3.5.5.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)**

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ , (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:84). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

1.  $H_0$ : variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.
2.  $H_a$ : variabel-variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3.5.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan**

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi sosial serta merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

BPJS ketenagakerjaan memiliki visi yaitu menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam operasional dan pelayanan. Dan memiliki misi yaitu sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya untuk melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya, meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja, serta mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

Sejarah terbentuknya BPJS ketenagakerjaan yang dahulu bernama 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, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja atau pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum ASTEK.

Tonggak penting berikutnya adalah 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 (SJSN). 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.

Kiprah perusahaan PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif tenaga kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yaitu: 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, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan serta 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.

#### **4.1.2 Kegiatan Operasional BPJS Ketenagakerjaan**

Berdasarkan fungsinya sebagai badan penyelenggara jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan Ungaran memiliki kegiatan operasional untuk melayani masyarakat melalui program-programnya yaitu :

### 1. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program jaminan hari tua merupakan program penghimpunan dana yang ditujukan sebagai simpanan yang dapat dipergunakan oleh peserta, terutama bila penghasilan yang bersangkutan terhenti karena berbagai sebab seperti: cacat total, meninggal dunia, berhenti bekerja (PHK, mengundurkan diri, atau meninggalkan Indonesia untuk selamanya), serta telah mencapai usia 56 tahun.

### 2. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

JKK merupakan jaminan yang memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pekerja yang mengalami kecelakaan pada saat mulai bekerja sampai tiba kembali dirumah atau menderita penyakit yang berkaitan dengan pekerjaannya.

### 3. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program Jamsostek yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan Kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

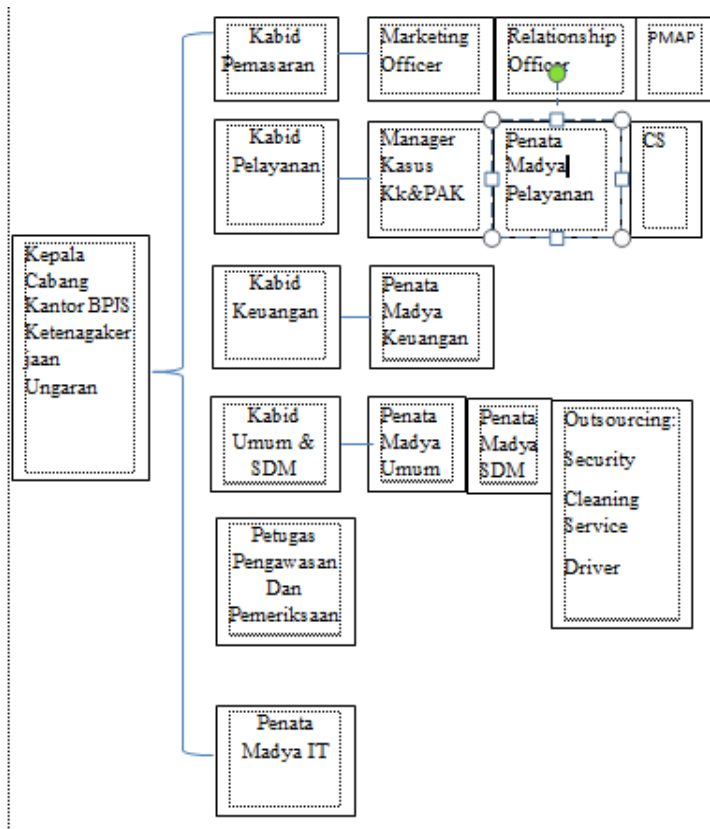
### 4. Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang



layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pensiun adalah 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.

### 4.1.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan



1. Kepala Cabang Kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran:  
H.Budi Santoso
2. Kabid Pemasaran: Suriyadi
  - 2.1 Marketing Officer: I Kadek Wisnu Ciptadi, Andreas Asman Agung Wibowo.
  - 2.2 Relationship Officer: Yosaphat Galuh Yudha Purnama, Irma Herlina Dewi, Ali Taufan Sodogoron H, Bagus Kharisma Nugraha
  - 2.3 PMAP: Yayoek Sri Waniningsih, Rifil Agrinada Putra
3. Kabid Pelayanan: M. Reza Sahria
  - 3.1 Manager Kasus KK &PAK: Rini Widyaningsih
  - 3.2 Penata Madya Pelayanan: Rina Wulandari, Niar Gita Ardani
  - 3.3 Customer Service: Isnaini Fajriyah, Agita Ovieria, Monica Indah Ayuningtyas
4. Kabid Keuangan: Rini Retnowulan
  - 4.1 Penata Madya Keuangan: Abraham Pandereq Runggu Pasolang
5. Kabid Umum & SDM: Dessy Setyorini Yogiarti
  - 5.1 Penata Madya Umum Dan Arsip: Ign Dwi Tritiyanto
  - 5.2 Penata Madya SDM: Alfian Jaka Prasetya

- 5.3 Security: Sutanto, Miftachul Abidin, Muhammad Mansur, Tri Budi Setiawan, Fran Mei Budiyawan, Januar Danang S, Budi Setiawan
- 5.4 Cleaning Service: Ngatno, Esi Maltufah, Muhammad Sobirin, Slamet Ari Wibowo
- 5.5 Driver: Johan Haji Leksono
- 6. Petugas Pengawasan Dan Pemeriksaan: Tri Riana Sari
- 7. Penata Madya TI: Afifah Nur Azizah

#### **4.1.4 Deskripsi tugas dan tanggung jawab karyawan BPJS**

##### **Ketenagakerjaan**

##### **1. Kepala Cabang**

Tugas kepala cabang (kacab) yaitu: mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan di unit kerjanya. Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional di kantor cabang. Mengarahkan dan memastikan peningkatan pelayanan kepada peserta. Menentukan pelaksanaan sistem adm dan umum. Melaksanakan fungsi sistem teknologi informasi. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.

Kepala cabang juga memiliki tanggung jawab yaitu: memberikan persetujuan atas rencana kegiatan dan operasionalisasi di kantor cabang yang terkait dengan bidang pemasaran, pelayanan, keuangan, sdm dan umum.

Mengajukan pencairan anggaran rutin sesuai batas kewenangan.

## 2. Kepala Bidang Pemasaran

Tugas dari seorang kepala bidang pemasaran ialah: menghimpun informasi dari berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data perusahaan sebagai dasar untuk menyusun data potensi dan menetapkan target kepesertaan. Mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan serta keluhan peserta untuk meningkatkan kepuasan peserta. Mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan kepada peserta dan pihak-pihak terkait lainnya.

Tanggung jawab kepala bidang pemasaran ialah: mengusulkan penghapusan buku piutang macet non aktif. Menyetujui penerbitan KPJ berdasarkan permintaan MO.

## 3. *Marketing Officer*

*Marketing Officer* (MO) bertugas untuk: proses data potensi, penerbitan surat pemberitahuan pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan, kunjungan lapangan, sosialisasi.

## 4. *Relationship Officer*

Tugas *Relationship Officer* (RO) ialah: analisa informasi tentang perusahaan peserta, analisa informasi keluhan peserta, analisa data pembayaran klaim jaminan.

#### 5. Penata Madya Administrasi Pemasaran

Tugas penata madya administrasi pemasaran (PMAP) adalah melakukan proses upload data sipp dari perusahaan peserta.

#### 6. Kepala Bidang Pelayanan

Tugas kabid pelayanan antara lain: melakukan penetapan besarnya jaminan sesuai batas kewenangan. Mengendalikan penyelesaian kasus klaim yang belum/tidak ditindak lanjuti oleh peserta untuk penyelesaian klaim pending.

Tanggung jawab kabid pelayanan: menetapkan verifikasi berkas penetapan jaminan, mengusulkan solusi penyelesaian klaim bermasalah dan hutang jaminan.

#### 7. Penata Madya Pelayanan

Penata madya pelayanan bertugas untuk: melakukan verifikasi, merekam dan menetapkan klaim JHT, JKK, JK dan JP. Menginformasikan klaim JKK siap bayar ke perusahaan atau ahli waris, melakukan kunjungan atas laporan kecelakaan kerja yang mempunyai risiko tinggi.

#### 8. *Customer Service Officer*

*Customer service officer* bertugas sebagai: memberikan pelayanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan dan menerima keluhan peserta untuk

meningkatkan pelayanan yang cepat dan akurat. Menerima dan meneliti kelengkapan keabsahan dokumen pengajuan pembayaran jaminan untuk menjamin pelayanan yang baik dan benar. Menerima dan memeriksa dokumen permintaan koreksi sertifikat, dan KPJ.

#### 9. Kepala Bidang Umum & SDM

Tugas kepala bidang umum & SDM yaitu: mengirim data kepesertaan (iuran, jaminan, dan keuangan) secara periodik. Mempersiapkan pelaksanaan diklat sesuai batas kewenangan untuk meningkatkan keterampilan dan wawasan karyawan. Memastikan terlaksananya pemberian hukuman dan usulan penghargaan untuk menegakkan disiplin karyawan dan meningkatkan motivasi kerja.

Tanggung jawab kepala bidang umum & SDM: membuat rekomendasi atas usulan mutasi dan promosi karyawan di kantor cabangnya untuk mendapat persetujuan dari kantor pusat. Mengusulkan pengadaan barang dan jasa untuk kantor cabangnya sesuai dengan batas kewenangan yang dimiliki.

#### 10. Penata Madya SDM

Penata madya SDM bertugas untuk: melaksanakan dan menata administrasi karyawan kantor cabang.

Melaksanakan tertib administrasi karyawan (pembayaran gaji, lembur, cuti, absensi, SPPD, dll).

#### 11. Penata Madya Umum

Tugas dari penata madya umum adalah: membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana kerja. Menyiapkan proses pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku. Mengatur dan memelihara sarana dan prasarana kerja agar selalu dalam kondisi siap pakai.

#### 12. Kepala Bidang Keuangan

Kepala bidang keuangan bertugas untuk: melakukan verifikasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan untuk pengendalian anggaran. Mengendalikan rekening antara untuk tertib administrasi keuangan. Merencanakan, memelihara pengamanan data dan sistem komputerisasi untuk kelangsungan operasional

Tanggung jawab kepala bidang keuangan ialah: mengusulkan pencairan anggaran rutin sesuai dengan batas kewenangan. Mengusulkan penempatan investasi dana di daerahnya sesuai batas kewenangan kantor cabang.

#### 13. Penata Madya Keuangan

Penata madya keuangan bertugas sebagai: melaksanakan pencatatan semua transaksi dengan tertib

dan benar guna penerbitan neraca percobaan. Membukukan penerimaan iuran via bank, membukukan data keuangan, meminta persetujuan voucher pembayaran, mencetak listing harian.

#### 14. Penata Madya TI

Penata madya TI bertugas untuk: melakukan pemeliharaan dan mengatur kewenangan sistem, database, hardware, dan software.

#### 15. Petugas pengawasan dan pemeriksaan

Menyusun program kerja dan strategi pengawasan dan pemeriksaan. Melakukan sosialisasi pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan program jamsostek kepada peserta, calon peserta dan *stakeholders*. Membangun dan membina hubungan kerjasama dengan pemda dan instansi penegak hukum dalam kaitannya dengan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan serta penenaan sanksi terhadap perusahaan.

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Bagian ini menyajikan informasi mengenai karakteristik dari 100 responden (konsumen BPJS Ketenagakerjaan) berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing karakteristik responden:



#### 4.2.1 Responden menurut jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 2 kelompok responden yaitu pria dan wanita. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentase
Pria	46	46 %
Wanita	54	54 %

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 100 orang responden BPJS Ketenagakerjaan Ungaran, terdapat 46 (46%) responden klaim jaminan hari tua yang berjenis kelamin pria dan 54 (54%) responden klaim jaminan hari tua adalah wanita.

#### 4.2.2 Responden menurut umur

Berdasarkan umur, responden terdiri dari 5 kelompok yaitu: 17-24 tahun, 25-34 tahun, 35-49 tahun, 50-64 tahun, 65 tahun ke atas. Data karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Jumlah responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
17-24 tahun	8	8%
25-34 tahun	40	40%
35-49 tahun	44	44%
50-64 tahun	8	8%
65 tahun ke atas	0	0%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 100 responden klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran terdiri dari berbagai usia peserta. Responden klaim jaminan hari tua yang berusia 17-24 tahun sebanyak 8 (8%) orang, responden yang berusia 25-34 tahun sebanyak 40 (40%) orang, responden yang berusia 35-49 tahun sebanyak 44 (44%)

orang, dan responden yang berusia 50-64 tahun sebanyak 8 (8%) orang.

#### 4.2.3 Responden menurut tingkat pendidikan

Berdasarkan pendidikan responden terdiri dari 5 kelompok yaitu, sarjana (S1), diploma, SMA, SMP, dan SD. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3

Jumlah responden menurut tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah responden	Presentase
Sarjana	3	3%
Diploma	6	6%
SMA	42	42%
SMP	40	40%
SD	9	9%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 100 responden klaim jaminan hari tua (jht) di bpjs ketenagakerjan cabang ungaran terdiri dari berbagai latar

belakang pendidikan. Responden klaim jaminan hari tua yang berlatar belakang pendidikan sarjana sebanyak 3 orang (3%), responden klaim jaminan hari tua yang berpendidikan diploma sebanyak 6 orang (6%), responden klaim jaminan hari tua yang berlatar belakang pendidikan SMA sebanyak 42 orang (42%), responden klaim jaminan hari tua yang berlatar belakang pendidikan SMP sebanyak 40 orang (40%), dan responden yang berlatar belakang pendidikan SD sebanyak 9 orang (9%).

#### **4.2.4 Responden menurut pekerjaan**

Berdasarkan pekerjaan responden terdiri dari 5 kelompok yaitu, pegawai negeri, pegawai swasta, buruh/karyawan pabrik, pedagang, lain-lain. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4

Jumlah responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Presentase
Pegawai negeri sipil (PNS)	0	0%
Pegawai swasta	25	25%

Buruh/karyawan pabrik	59	59%
Pedagang	1	1%
Lain - lain	15	15%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan, terdapat 25 orang (25%) bekerja sebagai pegawai swasta, 59 orang (59%) sebagai karyawan pabrik, 1 orang berprofesi sebagai pedagang, dan 15 orang (15%) memilih lain-lain.

#### **4.3 Gambaran Hasil Kuesioner**

Bagian ini akan menyajikan deskripsi, mengenai jawaban dari responden terhadap pertanyaan di dalam variabel-variabel penelitian. Penyajian data deskriptif variabel bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian tersebut. Data deskriptif yang menggambarkan tanggapan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing jawaban responden terhadap pertanyaan variabel penelitian:

##### **4.3.1 Variabel Bukti Fisik**

1. Kelengkapan fasilitas (toilet, kursi tunggu, mushola, parkir dan ruang untuk merokok)

Tabel 4.5

Frekuensi Pernyataan kuesioner X<sub>1.1</sub>

Kelengkapan fasilitas (toilet, kursi tunggu, mushola, parkir dan ruang untuk merokok)	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	1	1%
Netral	17	17%
Setuju	54	54%
Sangat setuju	28	28%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: kelengkapan fasilitas (toilet, kursi tunggu, mushola, parkir dan ruang untuk merokok) mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 17 responden klaim jaminan hari tua (17%) memilih netral, 54 responden klaim jaminan hari tua (54%)

memilih setuju, dan 28 responden klaim jaminan hari tua ( 28%) memilih sangat setuju. Dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

2. Kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh)

Tabel 4.7

Frekuensi Pernyataan kuesioner  $X_{1.2}$

Kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh)	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Netral	16	16%
Setuju	49	49%
Sangat setuju	35	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran terhadap pernyataan: kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh), mendapat respon sebesar 16 responden klaim jaminan hari tua (16%) memilih netral, 49 responden klaim jaminan hari tua (49%) memilih setuju, 35 responden klaim jaminan hari tua (35%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju.

3. Kenyamanan di dalam ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Ungaran (ruangan ber-AC, wangi, tersedia minuman, permen, serta tersedia majalah, koran, televisi

Tabel 4.8

Frekuensi Pernyataan kuesioner X<sub>1.3</sub>

Kenyamanan di dalam ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Ungaran (ruangan ber-AC, wangi, tersedia minuman, permen, serta tersedia majalah, koran, televisi)	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%



Tidak setuju	1	1%
Netral	11	11%
Setuju	49	49%
Sangat setuju	39	39%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: kenyamanan di dalam ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Ungaran (ruangan ber-AC, wangi, tersedia minuman, permen, serta tersedia majalah, koran, televisi), mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 11 responden klaim jaminan hari tua (11%) memilih netral, 49 responden klaim jaminan hari tua (49%) memilih setuju, 39 responden klaim jaminan hari tua (39%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

4. Kemudahan menghubungi kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melalui telepon, fax, e-mail, dan sosial media

Tabel 4.9

Frekuensi Pernyataan nomer X<sub>1.4</sub>

Kemudahan menghubungi kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melalui telepon, fax, e-mail, dan sosial media	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	3	4%
Netral	20	16%
Setuju	39	45%
Sangat setuju	38	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: kemudahan menghubungi kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melalui telepon, fax, e-mail, dan sosial media, mendapat respon sebesar 3

responden klaim jaminan hari tua (3%) memilih tidak setuju, 20 responden klaim jaminan hari tua (20%) memilih netral, 39 responden klaim jaminan hari tua (39%) memilih setuju, 38 responden klaim jaminan hari tua (38%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

#### 4.3.2 Variabel Keandalan

1. Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan

Tabel 4.10

Frekuensi Pernyataan kuesioner X<sub>2.1</sub>

Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	17	17%
Setuju	54	54%
Sangat setuju	28	28%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan, mendapat respon sebesar 1 responden (1%) memilih tidak setuju, 17 responden (17%) memilih netral, 54 responden (54%) memilih setuju, 28 responden (28%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

2. Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan

Tabel 4.11

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>2.2</sub>

Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	1	1%
Tidak setuju	0	0%
Netral	16	16%
Setuju	48	48%
Sangat setuju	35	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih sangat tidak setuju, 16 responden klaim jaminan hari tua (16%) memilih netral, 48 responden klaim jaminan hari tua (48%) memilih setuju, 35 responden klaim jaminan hari tua (35%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih tidak setuju.

#### 4.3.3 Variabel Daya Tanggap

1. Karyawan bersedia membantu konsumen

Tabel 4.12  
Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>3.1</sub>

Karyawan bersedia membantu konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	3	3%
Netral	23	23%
Setuju	49	49%
Sangat setuju	25	25%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan, mendapat respon sebesar 3 responden klaim jaminan hari tua (3%) memilih tidak setuju, 23 responden klaim jaminan hari tua (23%) memilih netral, 49 responden klaim jaminan hari tua (49%) memilih setuju, 25 responden klaim jaminan hari tua (25%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

2. Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan

Tabel 4.13

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>3.2</sub>

Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	22	22%
Setuju	48	48%
Sangat setuju	29	29%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran terhadap pernyataan: keamanan kendaraan diarea parkir, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 22 responden klaim jaminan hari tua (22%) memilih netral, 48 responden klaim jaminan hari tua (48%) memilih setuju, 29 responden klaim jaminan hari tua (29%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih tidak setuju.

3. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen

Tabel 4.14

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>3.3</sub>

Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	20	20%
Setuju	51	51%
Sangat setuju	28	28%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran terhadap pernyataan: kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 20 responden klaim jaminan hari tua (20%) memilih netral, 51 responden klaim jaminan hari tua (51%) memilih setuju, 28 responden klaim jaminan hari tua (28%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

#### 4. Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen

Tabel 4.15

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>3.4</sub>

Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	1	1%
Tidak setuju	0	0%
Netral	19	19%
Setuju	45	45%
Sangat setuju	35	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan cabang Ungaran terhadap pernyataan: kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih sangat tidak setuju, 19 responden klaim jaminan hari tua (19%) memilih netral, 45 responden klaim jaminan hari tua (45%) memilih setuju, 35 responden klaim jaminan hari tua (35%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih tidak setuju.

#### 4.3.4 Variabel Jaminan

1. Pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan

Tabel 4.16

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>4.1</sub>

Pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	2	2%
Netral	15	15%
Setuju	48	48%
Sangat setuju	35	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan, mendapat respon sebesar 2 responden klaim jaminan hari tua (2%) memilih tidak setuju, 15 responden jaminan hari tua (15%) memilih netral, 48 responden jaminan hari tua (48%) memilih setuju, 35 responden jaminan hari tua (35%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

2. Keamanan kendaraan di area parkir

Tabel 4.17

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>4.2</sub>

Keamanan kendaraan di area parkir	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	22	22%
Setuju	46	46%
Sangat setuju	31	31%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: keamanan kendaraan di area parkir, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 22 responden klaim jaminan hari tua (22%) memilih netral, 46 responden klaim jaminan hari tua (46%) memilih setuju, 31 responden klaim jaminan hari tua (31%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

3. Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen

Tabel 4.18

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>4.3</sub>

Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	4	4%
Netral	21	21%
Setuju	44	44%
Sangat setuju	31	31%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen, mendapat respon sebesar 4 responden klaim jaminan hari tua (4%) memilih tidak setuju, 21 responden klaim jaminan hari tua ( 21%) memilih netral, 44 responden klaim jaminan hari tua (44%) memilih setuju, 31 responden klaim jaminan hari tua (31%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju

4. Kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga di arsip kantor

Tabel 4.19

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>4.4</sub>

Kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga diarsip kantor	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	23	23%
Netral	42	42%
Setuju	30	30%
Sangat setuju	5	5%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Ungaran terhadap pernyataan: Kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga di arsip kantor, mendapat respon sebesar 23 responden klaim jaminan hari tua (23%) memilih tidak setuju, 42 responden klaim jaminan hari tua (42%) memilih netral, 30 responden klaim jaminan hari tua (30%) memilih setuju, 5 responden klaim jaminan hari tua (5%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

#### 4.3.5 Variabel Empati

1. Kepedulian karyawan terhadap setiap keluhan konsumen

Tabel 4.20

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>5.1</sub>

Kepedulian karyawan terhadap setiap keluhan konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0%
Netral	20	20%
Setuju	48	48%
Sangat setuju	32	32%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan: kepedulian karyawan terhadap setiap keluhan konsumen, mendapat respon sebesar 20 responden (20%) memilih netral, 48 responden (48%) memilih setuju, 32 responden (32%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju.

2. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen

Tabel 4.21

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>5.2</sub>

Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan konsumen	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	6	6%
Netral	23	23%
Setuju	40	40%
Sangat setuju	31	28%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan: karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah, mendapat respon sebesar 6 responden (6%) memilih tidak

setuju, 23 responden ( 23%) memilih netral, 40 responden (40%) memilih setuju, 31 responden (31%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

3. Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa memandang status sosial:

Tabel 4.22

Frekuensi pernyataan kuesioner X<sub>5.3</sub>

Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa memandang status sosial	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	1	1%
Tidak setuju	3	3%
Netral	16	16%
Setuju	44	44%
Sangat setuju	36	36%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa memandang status

sosial mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih sangat tidak setuju, 3 responden klaim jaminan hari tua (3%) memilih tidak setuju, 16 responden jaminan hari tua (16%) memilih netral, 44 responden jaminan hari tua (44%) memilih setuju, dan 36 responden klaim jaminan hari tua (36%) memilih sangat setuju.

#### 4.3.6 Kepuasan Konsumen

1. Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara professional.

Tabel 4.23

Frekuensi pernyataan kuesioner Y.1

Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara professional	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	11	11%
Setuju	42	42%
Sangat setuju	46	46%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara profesional, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 11 responden klaim jaminan hari tua (11%) memilih netral, 42 responden klaim jaminan hari tua (42%) memilih setuju, 46 responden klaim jaminan hari tua (46%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

2. Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melayani dengan sikap keramahan dan kesopanan

Tabel 4.24

Frekuensi pernyataan kuesioner Y.2

Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melayani dengan sikap keramahan dan kesopanan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	17	17%
Setuju	54	54%
Sangat setuju	28	28%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melayani dengan sikap keramahan dan kesopanan, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 17 responden klaim jaminan hari tua (17%) memilih netral, 54 responden klaim jaminan hari tua (54%) memilih setuju, dan 28 responden klaim jaminan hari tua (28%) memilih sangat setuju.

3. Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap kejujuran

Tabel 4.25

Frekuensi pernyataan kuesioner Y.3

Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap kejujuran	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	1	1%
Tidak setuju	0	0%
Netral	16	16%
Setuju	48	48%
Sangat setuju	35	35%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap kejujuran, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih sangat tidak setuju, 16 responden klaim jaminan hari tua (16%) memilih netral, 48 responden klaim jaminan hari tua (48%) memilih setuju, 35 responden klaim jaminan hari tua (35%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih tidak setuju.

4. Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah

Tabel 4.26

Frekuensi pernyataan kuesioner Y.4

Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	1	1%
Netral	11	11%
Setuju	49	49%
Sangat setuju	39	39%

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden peserta klaim jaminan hari tua (JHT) terhadap pernyataan: saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap kejujuran, mendapat respon sebesar 1 responden klaim jaminan hari tua (1%) memilih tidak setuju, 11 responden klaim jaminan hari tua (10%) memilih netral, 49 responden klaim jaminan hari tua (49%) memilih setuju, 39 responden klaim jaminan hari tua ( 39%) memilih sangat setuju, dan tidak ada responden klaim jaminan hari tua yang memilih sangat tidak setuju.

#### 4.4 Hasil Analisa Data

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>79</sup> Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *correlate bivariate* dan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), dan variabel dapat dinyatakan valid jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dan apabila  $r_{hitung} <$

---

<sup>79</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011, hal. 52.

$r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$  negatif maka variabel tersebut tidak valid  
 .  $r_{tabel}$ :  $df = N-2 = 100-2 = 98$  (0,196). Hasil uji validitas terhadap variabel bukti fisik ( $X_1$ ) sebagai berikut:

Tabel 4.27

Hasil uji validitas variabel bukti fisik ( $X_1$ )

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>1.1</sub>	0,674	0,196	Valid
X <sub>1.2</sub>	0,645	0,196	Valid
X <sub>1.3</sub>	0,604	0,196	Valid
X <sub>1.4</sub>	0,722	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Tabel 4.28

Hasil uji validitas variabel keandalan ( $X_2$ )

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>2.1</sub>	0,861	0,196	Valid
X <sub>2.2</sub>	0,885	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Tabel 4.29

Hasil uji validitas variabel daya tanggap ( $X_3$ )

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>3.1</sub>	0,710	0,196	Valid

X <sub>3.2</sub>	0,686	0,196	Valid
X <sub>3.3</sub>	0,699	0,196	Valid
X <sub>3.4</sub>	0,699	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Tabel 4.30

Hasil uji validitas jaminan (X<sub>4</sub>)

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>4.1</sub>	0,514	0,196	Valid
X <sub>4.2</sub>	0,397	0,196	Valid
X <sub>4.3</sub>	0,679	0,196	Valid
X <sub>4.4</sub>	0,401	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Tabel 4.31

Hasil uji validitas empati (X<sub>5</sub>)

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>5.1</sub>	0,504	0,196	Valid
X <sub>5.2</sub>	0,740	0,196	Valid
X <sub>5.3</sub>	0,610	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Tabel 4.32

Hasil uji validitas kepuasan konsumen (Y)

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y1	0,675	0,196	Valid
Y2	0,719	0,196	Valid
Y3	0,701	0,196	Valid
Y4	0,587	0,196	Valid

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

Berdasarkan tabel yang tertera di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel bukti fisik ( $X_1$ ), variabel keandalan ( $X_2$ ), variabel daya tanggap ( $X_3$ ), variabel jaminan ( $X_4$ ), variabel empati ( $X_5$ ), dan variabel kepuasan konsumen (Y) menunjukkan hasil  $r_{hitung}$  yang positif secara keseluruhan dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji validitas dimana  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  diketahui:  $df = 100 - 2 = 98$ ,  $r_{tabel}$  98 adalah 0,196. Maka dari itu, semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid secara keseluruhan.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel, bila *cronbach's alpha* > 0,60.<sup>80</sup> Hasil uji reliabilitas variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $Y$  dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.33  
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar reliabiliti	Keterangan
Bukti fisik	0,759	0,60	Reliable
Keandalan	0,879	0,60	Reliable
Daya tanggap	0,777	0,60	Reliable
Jaminan	0,623	0,60	Reliable
Empati	0,714	0,60	Reliable
Kepuasan konsumen	0,764	0,60	Reliable

Sumber: data diolah dari kuesioner 2018

---

<sup>80</sup> Haryadi Sarjono Dan Winda Julianita, *SPSS Vs Lisrel (Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset)*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h.45



Dari hasil uji reliabilitas tabel di atas, terlihat bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabel  $> 0,60$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner yang digunakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan konsumen semua dinyatakan handal atau reliable sebagai alat ukur variabel, sehingga data penelitian dianggap cukup baik serta reliabel sebagai input dalam proses penganalisan data penelitian.

#### **4.4.3 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.4.3.1 Uji Normalitas**

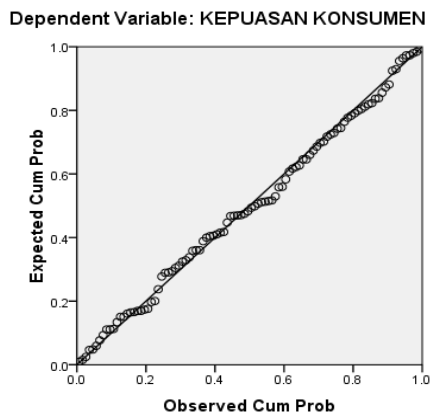
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Untuk mengujinya dapat digunakan normal *probability plot* yaitu apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.<sup>81</sup> Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini:

---

<sup>81</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi analisis ...*, h. 161

Gambar 4.2  
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Sebagaimana terlihat dalam grafik *normal P-P plot regression standardized residual*, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal (membentuk garis lurus), maka dapat dikatakan bahwa data distribusi normal dan model regresi layak dipakai untuk penelitian.

#### 4.4.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.<sup>82</sup> Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolonieritas antar variabel bebas tersebut. Hal ini dapat dilihat melalui nilai *tolerance* atau *VIF* (*Varian Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan uji multikolonieritas ialah, apabila nilai *tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas. Atau apabila nilai *VIF* < 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas. Uji hasil multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.34, sebagai berikut:

Tabel 4.34

## Hasil uji multikolonieritas

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
Bukti fisik	0,317	3,151	terpenuhi
Keandalan	0,282	3,542	terpenuhi
Daya tanggap	0,294	3,402	terpenuhi
Jaminan	0,775	1,290	terpenuhi
Empati	0,538	1,859	terpenuhi

Sumber: data diolah dari kuesioner

---

<sup>82</sup> Ibid., h.105

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa kelima variabel bebas menunjukkan nilai *VIF* adalah sebesar 3,151 untuk variabel bukti fisik ( $X_1$ ), 3,542 untuk variabel keandalan ( $X_2$ ), 3,402 untuk variabel daya tanggap ( $X_3$ ), 1,290 untuk variabel jaminan ( $X_4$ ), dan 1,859 untuk variabel empati ( $X_5$ ). Karena nilai *VIF* kelima variabel bebas menunjukkan nilai  $< 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

#### 4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatter plot*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, asumsinya adalah:<sup>83</sup>

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

---

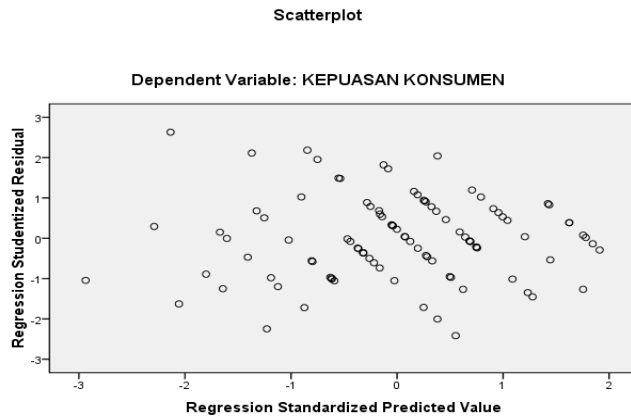
<sup>83</sup> *Ibid.*, h.139

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada gambar 4.1 berikut ini:

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Berdasarkan grafik *scatter plot* tersebut, terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, selain itu titik-titik di grafik tersebut tidak berkumpul di atas ataupun di bawah angka 0, serta penyebaran titik-titik tersebut tidak membentuk pola ataupun bergelombang. Hal tersebut menandakan bahwa tidak terjadi gejala

heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk penelitian.

#### 4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 16.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 4.35 berikut ini :

Tabel 4.35

#### Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.296	.870		.340	.735
	BUKTI FISIK	.335	.071	.337	4.713	.000
	KEANDALAN	.360	.114	.239	3.144	.002

DAYA TANGGAP	.236	.068	.260	3.495	.001
JAMINAN	.116	.056	.095	2.082	.040
EMPATI	.196	.069	.156	2.842	.005

a. Dependent Variable:

KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,296 + 0,335 X_1 + 0,360 X_2 + 0,236 X_3 + 0,116 X_4 + 0,196 X_5$$

Penjelasan dari persamaan regresi di atas ialah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,296 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati adalah sebesar 0,296.
2. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,335 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan minat sebesar 0,335. Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dengan kata lain jika bukti fisik ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan

konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.

3. Koefisien regresi variabel keandalan sebesar 0,360 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan minat sebesar 0,360. Dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dengan kata lain jika keandalan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.
4. Koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,236 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan minat sebesar 0,236. Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dengan kata lain jika daya tanggap ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.
5. Koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,116 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan minat sebesar 0,116. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap



kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dengan kata lain jika jaminan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.

6. Koefisien regresi variabel empati sebesar 0,196 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan minat sebesar 0,196. Dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Dengan kata lain jika empati ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran.

#### **4.4.5 Uji Hipotesis**

##### **4.4.5.1 Uji F (Simultan)**

Penelitian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.<sup>84</sup>Dengan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>84</sup> Algifari, *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2003, h.231

a. Ho: variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

b. Ha: variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Maka berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan tingkat kepercayaan =95% (0,05). Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak. Dan apabila probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.36

Hasil uji hipotesis uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.542	5	61.908	104.106	.000 <sup>a</sup>
	Residual	55.898	94	.595		
	Total	365.440	99			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.542	5	61.908	104.106	.000 <sup>a</sup>
	Residual	55.898	94	.595		
	Total	365.440	99			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable:  
KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Dari tabel output SPSS di atas dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung} = 104,106$  dengan nilai  $sig = 0,000$ . Diketahui jumlah  $f_{tabel}$  adalah  $f_{tabel} = f(k; n-k) = f(5; 95) = 2,31$ . Maka  $0,000 < 0,05$  dan  $104,106 > 2,31$ , sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

#### 4.4.5.2 Uji T (Parsial)

Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji T. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial:

Tabel 4.37  
 Hasil Uji Hipotesis Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.296	.870		.340	.735
	BUKTI FISIK	.335	.071	.337	4.713	.000
	KEANDALAN	.360	.114	.239	3.144	.002
	DAYA TANGGAP	.236	.068	.260	3.495	.001
	JAMINAN	.116	.056	.095	2.082	.040
	EMPATI	.196	.069	.156	2.842	.005

a. Dependent Variable: KEPUASAN  
 KONSUMEN

Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Dari tabel output di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Diketahui  $t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 100-5-1) = t(0,025 ; 94)$ . Sehingga diketahui  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 (lihat pada lampiran). Dan menggunakan tingkat kepercayaan= 95% (0,05).
- b. Dasar pengambilan keputusan uji T adalah apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka

Ho diterima dan Ha ditolak. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Penjelasan tentang output hasil SPSS dan pembuktian hipotesis:

1. Pengaruh variabel bukti fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) hipotesis uji yang dilakukan adalah:

a. Ho: variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Ha: variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji T di atas variabel bukti fisik memiliki nilai  $t_{hitung} = 4,713$  dan nilai sig = 0,000. Dan telah diketahui  $t_{tabel} = 1,989$ . Maka,  $0,000 < 0,05$ , dan  $4,713 > 1,989$  sehingga, Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya, variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh variabel keandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

hipotesis uji yang dilakukan adalah:

a. Ho: variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Ha: variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji T di atas variabel keandalan memiliki nilai  $t_{hitung} = 3,144$  dan nilai  $sig = 0,002$ . Dan telah diketahui  $t_{tabel} = 1,989$ . Maka,  $0,002 < 0,05$  dan  $3,144 > 1,989$  sehingga,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh variabel daya tanggap

( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

hipotesis uji yang dilakukan adalah:

a.  $H_o$ : variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b.  $H_a$ : variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji T di atas variabel daya tanggap memiliki nilai  $t_{hitung} = 3,495$  dan nilai  $sig = 0,001$ . Dan telah diketahui  $t_{tabel} = 1,989$ . Maka,  $0,001 < 0,05$  dan  $3,495 > 1,989$  sehingga,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Pengaruh variabel jaminan

( $X_4$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

hipotesis uji yang dilakukan adalah:

a.  $H_o$ : variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b.  $H_a$ : variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji T di atas variabel jaminan memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,082$  dan nilai  $sig = 0,040$ . Dan telah diketahui  $t_{tabel} = 1,989$ . Maka,  $0,040 < 0,05$  dan  $2,082 > 1,989$  sehingga,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Pengaruh variabel empati

( $X_5$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ )

hipotesis uji yang dilakukan adalah:

a.  $H_o$ : variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b.  $H_a$ : variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji T di atas variabel empati memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,842$  dan nilai  $sig = 0,005$ . Dan telah diketahui  $t_{tabel} = 1,989$ . Maka,  $0,005 < 0,05$  dan  $2,842 > 1,989$  sehingga,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya, variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 4.4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda pada tabel 4.38 sebagai berikut:

Tabel 4.38  
 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 <sup>a</sup>	.847	.839	.771

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: data diolah dari SPSS 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah kuat karena nilai R semakin mendekati 1. Sedangkan, R square sebesar 0,847 berarti 84,7% kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran disebabkan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Sedangkan sisanya 15,3% kepuasan konsumen BPJS Ketenagakerjaan Ungaran disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

#### 4.5 Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisa deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Ungaran kepada para peserta yang akan klaim JHT sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan



empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari BPJS Ketenagakerjaan Ungaran yang berupa adanya fasilitas fisik, adanya peralatan dan perlengkapan kantor, serta kemudahan dalam hal media komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan Ungaran yang ditunjukkan dengan keandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan para karyawan, dan keandalan karyawan dalam melayani konsumen akan dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari BPJS Ketenagakerjaan ditunjukkan dengan kesediaan karyawan dalam membantu, kesediaan karyawan dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari karyawan, dan penyelesaian

masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, jaminan keamanan yang diberikan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran, kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan karyawan dalam melayani konsumen, serta kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga. Hal tersebut akan memberikan kesan yang lebih baik kepada para konsumen klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa adanya perhatian dari pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam bentuk kepedulian karyawan terhadap keluhan konsumen, karyawan mampu berkomunikasi baik dengan konsumen, dan karyawan memberikan perhatian yang sama terhadap setiap konsumen tanpa memandang status sosial. Hal tersebut akan meningkatkan pandangan positif serta akan memberikan kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada para konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) sesuai dengan pelayanan dalam perspektif syariah. Karena, para karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan menerapkan hal-hal yang sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif syariah. Dan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran. Penerapan pelayanan perspektif syariah yang dilaksanakan BPJS Ketenagakerjaan, ialah:

1. Profesional (*Fathanah*) adalah bekerja secara maksimal dan dilaksanakan dengan penuh komitmen serta kesungguhan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan Ungaran selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kesungguhan pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam melengkapi fasilitas umum, menyediakan kapasitas parkir yang luas, memperhatikan kebersihan dan kelayakan bangunan, memperhatikan kenyamanan konsumen diruang tunggu, memberi kemudahan untuk menghubungi kantor BPJS. Selain itu, sikap karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki kecepatan, ketanggapan, serta bersedianya membantu konsumen dinilai sebagai sikap yang professional dan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan.

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*), orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan BPJS Ketenagakerjaan kepada konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) sangatlah ramah, penuh senyum, serta karyawan selalu bertutur kata dengan sopan santun saat melayani konsumen.
3. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, dan tidak pernah dusta dalam segala kegiatan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan Ungaran selalu memberikan pelayanan dengan sikap kejujuran. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya sikap kepedulian yang tulus yang ditunjukkan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam membantu mengatasi keluhan konsumen. Serta, dalam penyampaian informasi terkait program klaim jaminan hari tua disampaikan dengan jelas dan penuh kejujuran tanpa ada yang disembunyikan.
4. Amanah berarti sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Arti lain dari amanah ialah terpercaya dan mampu bertanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan Ungaran selalu memberikan pelayanan dengan penuh sikap amanah atau bertanggungjawab. Hal itu dapat dibuktikan dengan

adanya proses pencairan dana jaminan hari tua (JHT) yang cepat dan tepat waktu, serta kesesuaian jumlah nominal yang dicairkan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data, pengujian hipotesis analisis dan pembahasan hasil tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran menurut perspektif syariah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,713 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan uji koefisien regresi, variabel bukti fisik memiliki nilai sebesar 0,335 atau 33,5% yang artinya bahwa setiap peningkatan 1 bukti fisik akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,335. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel bukti fisik dengan kepuasan konsumen peserta klaim JHT. Semakin bukti fisik meningkat maka kepuasan konsumen dalam mencairkan dana JHT di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan bertambah.
2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar

3,144 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Berdasarkan uji koefisien regresi, variabel keandalan memiliki nilai sebesar 0,360 atau 36% yang artinya bahwa setiap peningkatan 1 keandalan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,360. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel keandalan dengan kepuasan konsumen peserta klaim JHT. Semakin keandalan meningkat maka kepuasan konsumen dalam mencairkan dana JHT di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan bertambah.

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,495 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Berdasarkan uji koefisien regresi, variabel daya tanggap memiliki nilai sebesar 0,236 atau 23,6% yang artinya bahwa setiap peningkatan 1 daya tanggap akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,236. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel daya tanggap dengan kepuasan konsumen peserta klaim JHT. Semakin daya tanggap meningkat maka kepuasan konsumen dalam mencairkan dana JHT di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan bertambah.
4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar

2,082 dan nilai signifikansi sebesar 0,040. Berdasarkan uji koefisien regresi, variabel jaminan memiliki nilai sebesar 0,116 atau 11,6% yang artinya bahwa setiap peningkatan 1 jaminan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,116. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dengan kepuasan konsumen peserta klaim JHT. Semakin jaminan meningkat maka kepuasan konsumen dalam mencairkan dana JHT di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan bertambah.

5. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen dalam pencairan dana jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,842 dan nilai signifikansi sebesar 0,005. Berdasarkan uji koefisien regresi, variabel empati memiliki nilai sebesar 0,196 atau 19,6% yang artinya bahwa setiap peningkatan 1 daya tanggap akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,196. Koefisien bersifat positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel empati dengan kepuasan konsumen peserta klaim JHT. Semakin empati meningkat maka kepuasan konsumen dalam mencairkan dana JHT di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran akan bertambah.
6. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada para konsumen klaim jaminan hari tua



(JHT) sesuai dengan pelayanan dalam perspektif syariah. Karena, para karyawan dan manajemen BPJS Ketenagakerjaan menerapkan hal-hal yang sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif syariah yaitu profesional, kesopanan dan keramahan, jujur dan amanah.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, ada beberapa saran yang akan diajukan yaitu:

1. Mengingat variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen peserta klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran adalah variabel jaminan. Maka diharapkan pihak BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dapat meningkatkan kualitas jaminan yang akan diberikan kepada konsumen, seperti meningkatkan pemahaman seluruh karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan, serta menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen.
2. Melihat variabel yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen peserta klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Ungaran adalah variabel bukti fisik. Maka diharapkan pihak BPJS Ketenagakerjaan senantiasa mempertahankan bukti fisik agar kepuasan konsumen semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Algifari. *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2003
- Asyhadie, Zaeni. *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja*, Jakarta: Rajawali, 2008
- Augusty, Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Dan Ilmu Manajemen*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2006
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011
- Hafidudin, Didin Dan Tanjung, Hendri. *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktek*, Jakarta : Gema Insani Inpress, 2003
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Kertajaya, Hermawan Dan Syakir Sula, M. *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Lalu, Husni. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012
- Narbuko, Cholid dan Achmadi Abu. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. *SPSS Vs Lisrel (Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset)*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013
- Sunyoto, Danang. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2015
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2010
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi, 2002
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI, 2008

Tim Pustaka Yustisia. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS Ketenagakerjaan*, Jakarta: Visimedia, 2014

## **JURNAL**

Ade Pradepta Putra, “*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Samarinda*”, Dalam E-Journal Psikologi, Volume 5, Nomor 1, Universitas Mulawarman: Samarinda, 2017

Alexie Julios Caesar, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (PT. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya)*”, Dalam Jurnal Spektrum Industri, Volume 2015, Nomor 1, Institut Teknologi Adhi Tama: Surabaya, 2015

Annafi Masruri, “*Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya*”, Dalam Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Volume 2, Nomor 7, STIESA: Surabaya, 2013

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Volume 17, Nomor 2, Universitas Indonesia: Jakarta, 2010

Dede Agus, “*Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/ Pekerja*”, Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 8, Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang: Banten, 2014

Fitria Solahika Salma, “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*”, Dalam Jurnal JESTT, Volume 2, Nomor 4, Universitas Airlangga: Surabaya, 2015

- Jailani, “*Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*”, Dalam Jurnal Al-Bayan, Volume 19, Nomor 27, IAIN Ar-Raniry : Banda Aceh, 2013
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*”, Dalam Derema Jurnal Manajemen , Volume 11, Nomor 2, Universitas Telkom: Bandung, 2016
- Muhammad Rachmadi Dan Muslim, “*Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*”, Dalam Jurnal JURIS, Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2015, UIN Sultan Syarif Kasim: Riau.
- Mudiyono, “*Jaminan Sosial Di Indonesia: Relevansi Pendekatan Informal*”, Dalam Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 6, Nomor 1, Juli, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta, 2002
- Muhammad Tho’in, “*Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*”, Dalam Jurnal Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Volume 2, Nomor 1, IAIN Surakarta: Surakarta, 2011
- Naerul Edwin Kiky Aprianto, “*Kontruksi Sistem Jaminan Sosial Dalam Perspektif Islam*”, Dalam Economica: Jurnal Ekonomi Islam, Volume 8, Nomor 2, IAIN Purwokerto: Purwokerto, 2017
- Rizky Pratama Putra, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*”, Dalam Jurnal JESTT, Volume 1, Nomor 9, Universitas Airlangga: Surabaya, 2014
- Sabariah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT.PLN (Persero) Rayon Samarinda*”

ULU”, Dalam E-Journal Ilmu Administrasi Negara, Volume 3, Nomor 4, Universitas Mulawarman: Samarinda, 2015

Wirdayani Wahab, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Kota Pekanbaru*”, Dalam Jurnal Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Volume 2, Nomor 1, STIE Mahaputra: Riau, 2017

Sentanoe Kertonegoro, *JPK Perlu Proses Panjang*, Majalah ASTEK, Tahun IX, Nomor 3, Agustus 1993.

## **INTERNET**

<http://www.hukumonline.com/>, diakses pada 14 Februari 2018.

<http://www.jamsosindonesia.com/kjs/files/SJSN/NA%20SJSN.pdf>, diakses pada 12 April 2018

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, diakses pada 12 Februari 2018

[https://jdih.kemnaker.go.id/data\\_wirata/wirata\\_1\\_3\\_2016.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/data_wirata/wirata_1_3_2016.pdf), diakses pada 14 April 2018

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran Kuesioner Penelitian

Surat Pengantar Kuesioner

Ungaran, Mei 2018

Kepada Yth,

Bapak/ibu/saudara/i responden

Di tempat.

Dengan hormat,

Saya Pangesti Yofitasari mahasiswi S1 jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan studi/tugas akhir, saat ini saya sedang mengadakan penelitian terkait “**pengaruh kualitas pelayanan syariah atas klaim program jaminan hari tua (JHT) terhadap tingkat kepuasan konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Ungaran**”. Demi tercapainya penelitian ini, saya memerlukan beberapa informasi terkait judul penelitian dari bapak/ibu/saudara/i responden penelitian yaitu dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan dan diisi secara jujur, benar, dan akurat.

Perlu diketahui bahwa kuesioner yang telah bapak/ibu/saudara/i isi hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak dipergunakan untuk kepentingan lain. Saya menjamin kerahasiaan data-data dari bapak/ibu/saudara/i. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih kepada bapak/ibu/saudara/i yang telah bersedia membantu dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,  
Peneliti

Pangesti Yofitasari



**Kuesioner Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pencairan Dana Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan  
Ungaran**

**A. DATA RESPONDEN**

Petunjuk cara pengisian :

Berilah tanda silang (X) untuk jawaban yang anda pilih !

1. Jenis Kelamin :

(    ) Pria

(    ) Wanita

2. Umur anda saat ini :

(    ) 17 - 24 Tahun

(    ) 25 - 34 Tahun

(    ) 35 - 49 Tahun

(    ) 50 - 64 Tahun

(    ) 65 Tahun Ke Atas

3. Tingkat pendidikan anda:

(    ) Sarjana (S1)

(    ) Diploma

(    ) SMA

(    ) SMP

(    ) SD

4. Pekerjaan anda saat ini :

(    ) Pegawai Negeri

(    ) Pegawai Swasta

- (    ) Buruh
- (    ) Pedagang
- (    ) Lain-Lain

**B. DATA KUESIONER**

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini.
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sebagai jawaban yang sesungguhnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atas pernyataan tersebut.
3. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
  1. Sangat Tidak Setuju (STS)
  2. Tidak Setuju (TS)
  3. Netral (N)
  4. Setuju (S)
  5. Sangat Setuju (SS)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
<b>X<sub>1</sub></b>	<b>BUKTI FISIK / TANGIBLE</b>					
1	Kelengkapan fasilitas (toilet, kursi tunggu, mushola, parkir dan ruang untuk merokok)					
2	Kebersihan dan kelayakan bangunan (cat bangunan tidak mengelupas, bentuk bangunan masih kokoh)					
3	Kenyamanan di dalam ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Ungaran (ruangan ber-AC, wangi, tersedia minuman, permen, serta tersedia majalah, koran, televisi)					
4	Kemudahan menghubungi kantor BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melalui telepon, fax, e-mail, dan sosial media					
<b>X<sub>2</sub></b>	<b>KEANDALAN / RELIABILITY</b>					
1	Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan					
2	Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan					
<b>X<sub>3</sub></b>	<b>DAYA TANGGAP/ RESPONSIBILITY</b>					
1	Karyawan bersedia membantu konsumen					

2	Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan					
3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen					
4	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen					
<b>X<sub>4</sub></b>	<b>JAMINAN / ASSURANCE</b>					
1	Pemahaman karyawan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan					
2	Keamanan kendaraan di area parkir					
3	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen					
4	Kerahasiaan data pribadi konsumen terjaga di arsip kantor					
<b>X<sub>5</sub></b>	<b>EMPATI / EMPATHY</b>					
1	Kepedulian karyawan terhadap setiap keluhan konsumen					
2	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah					
3	Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa memandang status sosial					
<b>Y</b>	<b>KEPUASAAN KONSUMEN</b>					
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara professional					

2	Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran melayani dengan sikap keramahan dan kesopanan					
3	Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap kejujuran					
4	Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah					

## 2. Lampiran Hasil Kuesioner Responden

Np	X1			X2		X3			X4				X5							
	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
11	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
14	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5
15	3	5	3	3	3	4	4	3	3	2	5	4	3	3	4	5	5	3	3	5
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3
17	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3
18	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	2	5	5	4	4	3	5	4
19	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4

21	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
22	4	4	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
24	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5
25	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4
26	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	
27	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	5	2	
28	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	
29	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	
30	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	2	3	3	3	4	5	5	5	4	
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	
32	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	
33	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	
34	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	2	1	3	4	2	1	4	4	4	4	4	2	1	4	2	1	4	
37	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	2	4	5	5	5	4	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	
39	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	3	5	5	4	4	5	
40	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	
41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	
44	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	
46	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	
48	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	
49	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4	5	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
51	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4
52	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5
53	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
54	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
55	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4

56	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5
57	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4
58	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5
59	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
60	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
62	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	5	3	3	4	
65	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	
66	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3	5	4	
67	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	5	4	
68	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	
69	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	
70	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	
71	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	
72	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
73	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
75	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	
76	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
77	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	
78	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	2	4	4	5	5	4	4	5	
79	3	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	3	4	5	4	5	3	5	
80	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
81	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	
82	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	
83	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	
84	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	
85	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	
86	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	5	
87	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	
88	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	
89	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	

91	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	4	4	5
92	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4
93	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3	3
96	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4
97	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4
98	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4
99	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
100	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	2	3	4	5	5	4	3	5	5

### 3. Hasil Output SPSS

#### 3.1 Frekuensi Gambaran Umum Responden

##### 3.1.1 Jenis Kelamin Responden

P

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	46	46.0	46.0	46.0
	WANITA	54	54.0	54.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

##### 3.1.2 Usia Responden

UMR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24 th	8	8.0	8.0	8.0
	25-34 th	40	40.0	40.0	48.0
	35-49 th	44	44.0	44.0	92.0
	50-64 th	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



### 3.1.3 Pendidikan Responden

#### PD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	3	3.0	3.0	3.0
	DIPLOMA	6	6.0	6.0	9.0
	SMA	42	42.0	42.0	51.0
	SMP	40	40.0	40.0	91.0
	SD	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 3.1.4 Pekerjaan Terakhir Responden

#### PKR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEGAWAI SWASTA	25	25.0	25.0	25.0
	BURUH/KARYAWANI PABRIK	59	59.0	59.0	84.0
	PEDAGANG	1	1.0	1.0	85.0
	LAIN-LAIN	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 3.2 Frekuensi Tanggapan Responden

#### 3.2.1 Variabel Bukti Fisik (X1)

##### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	17	17.0	17.0	18.0
	S	54	54.0	54.0	72.0

SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	16	16.0	16.0	16.0
S	49	49.0	49.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	11	11.0	11.0	12.0
S	49	49.0	49.0	61.0
SS	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3.0	3.0	3.0
N	20	20.0	20.0	23.0
S	39	39.0	39.0	62.0
SS	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 3.2.2 Variabel Keandalan (X2)

#### X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	17	17.0	17.0	18.0
S	54	54.0	54.0	72.0

SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
N	16	16.0	16.0	17.0
S	48	48.0	48.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 3.2.3 Variabel Daya Tanggap (X3)

#### X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3.0	3.0	3.0
N	23	23.0	23.0	26.0
S	49	49.0	49.0	75.0
SS	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	22	22.0	22.0	23.0
S	48	48.0	48.0	71.0
SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	20	20.0	20.0	21.0

	S	51	51.0	51.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	N	19	19.0	19.0	20.0
	S	45	45.0	45.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 3.2.3 Variabel Jaminan (X4)

#### X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	15	15.0	15.0	17.0
	S	48	48.0	48.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	22	22.0	22.0	23.0
	S	46	46.0	46.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0

N	21	21.0	21.0	25.0
S	44	44.0	44.0	69.0
SS	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	23	23.0	23.0	23.0
N	42	42.0	42.0	65.0
S	30	30.0	30.0	95.0
SS	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 3.2.3 Variabel Empati (X5)

#### X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	20	20.0	20.0	20.0
S	48	48.0	48.0	68.0
SS	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	6.0	6.0	6.0
N	23	23.0	23.0	29.0
S	40	40.0	40.0	69.0
SS	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	3	3.0	3.0	4.0
N	16	16.0	16.0	20.0

S	44	44.0	44.0	64.0
SS	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 3.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

#### Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	11	11.0	11.0	12.0
S	42	42.0	42.0	54.0
SS	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	17	17.0	17.0	18.0
S	54	54.0	54.0	72.0
SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
N	16	16.0	16.0	17.0
S	48	48.0	48.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
N	11	11.0	11.0	12.0

S	49	49.0	49.0	61.0
SS	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### 3.3 Hasil Uji Validitas

#### 3.3.1 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

##### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.446**	.202*	.190	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000	.043	.058	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.446**	1	.044	.258**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000		.667	.009	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.202*	.044	1	.367**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.043	.667		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.190	.258**	.367**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.058	.009	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.674**	.645**	.604**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

#### 3.3.2 Uji Validitas Variabel Keandalan (X2)

##### Correlations

		X2.1	X2.2	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.524**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.524**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000

N	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.861**	.885**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	100	100	100

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

### 3.3.3 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.475**	.184	.306**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.067	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.475**	1	.314**	.144	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.153	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.184	.314**	1	.484**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.067	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.306**	.144	.484**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.002	.153	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.710**	.686**	.699**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### 3.3.4 Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	-.056	.272**	-.140	.514**
	Sig. (2-tailed)		.582	.006	.165	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-.056	1	.046	-.146	.397**
	Sig. (2-tailed)	.582		.648	.147	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.272**	.046	1	.010	.679**



	Sig. (2-tailed)	.006	.648		.925	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	-.140	-.146	.010	1	.401**
	Sig. (2-tailed)	.165	.147	.925		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.514**	.397**	.679**	.401**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### 3.3.5 Uji Validitas Variabel Empati (X5)

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.151	-.088	.504**
	Sig. (2-tailed)		.133	.382	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.151	1	.166	.740**
	Sig. (2-tailed)	.133		.098	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	-.088	.166	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.382	.098		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.504**	.740**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### 3.3.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.204*	.256*	.358**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.042	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.204*	1	.524**	.202*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.042		.000	.043	.000
	N	100	100	100	100	100

Y3	Pearson Correlation	.256*	.524**	1	.055	.701**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.590	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.358**	.202*	.055	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.590		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.675**	.719**	.701**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

### 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

#### 3.4.1 Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.23	11.815	.556	.725
X1.2	29.13	11.993	.521	.733
X1.3	29.06	12.219	.470	.744
X1.4	29.20	11.010	.591	.705
TOTAL	16.66	3.742	1.000	.573

### 3.4.2 Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.41	3.921	.755	.876
X2.2	12.34	3.641	.782	.841
TOTAL	8.25	1.624	1.000	.686

### 3.4.3 Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	28.44	13.865	.599	.739
X3.2	28.35	14.169	.575	.747
X3.3	28.34	14.186	.594	.745
X3.4	28.27	13.896	.584	.742
TOTAL	16.20	4.485	1.000	.650

### 3.4.4 Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	26.68	8.159	.308	.602
X4.2	26.77	8.704	.170	.650
X4.3	26.82	7.159	.494	.524
X4.4	27.67	8.607	.146	.663
TOTAL	15.42	2.509	1.000	-.009 <sup>a</sup>

### 3.4.5 Uji Reliabilitas Variabel Empati (X5)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	20.26	7.730	.299	.749
X5.2	20.42	6.185	.557	.629
X5.3	20.27	6.967	.387	.713
TOTAL	12.19	2.357	1.000	.213

### 3.4.1 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

#### Item-Total Statistics

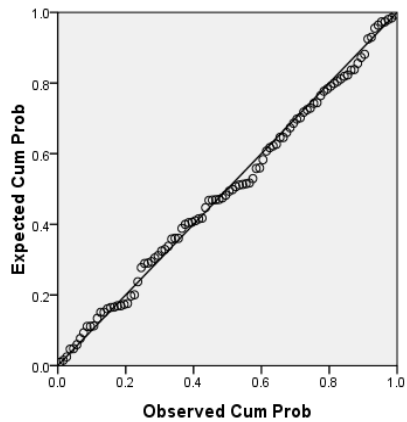
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	29.35	11.583	.553	.731
Y2	29.59	11.396	.612	.719
Y3	29.52	11.242	.576	.721
Y4	29.42	12.125	.450	.754
TOTAL	16.84	3.691	1.000	.593

### 3.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.1 Uji Normalitas

##### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



### 3.5.2 Uji Multikolonieritas

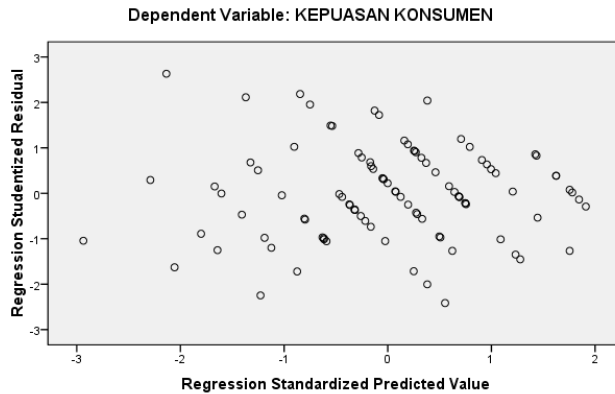
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	.296	.870				.340
BUKTI FISIK	.335	.071	.337	4.713	.000	.317	3.151
KEANDALAN	.360	.114	.239	3.144	.002	.282	3.542
DAYA TANGGAP	.236	.068	.260	3.495	.001	.294	3.402
JAMINAN	.116	.056	.095	2.082	.040	.775	1.290
EMPATI	.196	.069	.156	2.842	.005	.538	1.859

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

### 3.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



### 3.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1 Uji Regresi Linier Berganda Dan Hasil Uji T

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.296	.870		.340	.735
	BUKTI FISIK	.335	.071	.337	4.713	.000
	KEANDALAN	.360	.114	.239	3.144	.002
	DAYA TANGGAP	.236	.068	.260	3.495	.001
	JAMINAN	.116	.056	.095	2.082	.040
	EMPATI	.196	.069	.156	2.842	.005

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

#### 3.6.1 Hasil Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.542	5	61.908	104.106	.000 <sup>a</sup>
	Residual	55.898	94	.595		
	Total	365.440	99			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	309.542	5	61.908	104.106	.000 <sup>a</sup>
	Residual	55.898	94	.595		
	Total	365.440	99			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

**3.6.2 Hasil Koefisien Determinasi****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 <sup>a</sup>	.847	.839	.771

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, KEANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri :

1. Nama : Pangesti Yofitasari
2. TTL : Kab. Semarang, 15 April 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Alamat Rumah : Lingkungan Talun, RT 07/RW 07,  
Bergas Lor, Bergas, Kab. Semarang
7. No Telp : 0858-7699-5580
8. Email : [pangestiyofitasari@gmail.com](mailto:pangestiyofitasari@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan :

1. SD N Bergas Lor 1 Tahun 2006
2. SMP N 2 Sambi Boyolali Tahun 2009
3. SMA N 2 Ungaran Tahun 2012
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2014

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 4 Desember 2018  
Penulis

Pangesti Yofitasari  
NIM 1405026213