Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 1. Page 139-149
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1654
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Determinan Kepuasan Pelanggan Dana Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu Tahun 2024

Nurul Qadriyanti, *A. Rizki Amelia AP, Hasriwiani Habo Abbas

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 30 December 2023
Revised: 20 January 2024
Accepted: 30 January 2024

Keywords: *Determinants; Customer Satisfaction; Old Age Guarantee*

Corresponding Author:
E-mail:
andirezki.amelia@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program jaminan dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi. Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya yang dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, atau cacat total tetap.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Determinan Kepuasan Pelanggan Dana Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu Tahun 2024.
Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan metode survey dan rancangan cross sectional study. Populasi penelitian sebanyak 1106 responden BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu. sampel penelitian sebanyak 294 responden klaim JHT di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang palu dengan menggunakan metode purposive sampling. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan uji regresi logistik pada factor pendorong emosional terhadap kepuasan pelanggan 95% (α=0.05).
Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh siginifikan antara variabel independen kualitas produk terdapat bukti fisik (α=0.001), kehandalan (α=0,000), daya tanggap (α=0,000), jaminan (α=0,000), empati (α=0,000), variable emosional dengan nilai (α=0,001), serta kemudahan (α=0,003) terhadap variable dependen kepuasan pelanggan. Yang tidak berhubungan yaitu variabel harga, sedangkan variable yang paling berpengaruh adalah Emosional terhadap kepuasan pelanggan dengan dengan *standardized coefficients* Beta (α=2,174).
Kesimpulan: Diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan perlunya menjaga kelangsungan hubungan perusahaan dan pelanggan dengan tidak mengabaikan setiap kritik dan saran dari pelanggan agar tetap mempercayakan jaminan sosialnya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palu.

ABSTRACT

Background: The Old Age Insurance Program (JHT) is a basic security program for workers that aims to ensure security and certainty against socio-economic risks. Old Age Insurance (JHT) benefits are in the form of cash which is the value of accumulated contributions plus the results of development which is paid in one lump sum if the participant reaches the age of 56 years, dies, or has permanent total disability.
Objective: In general, this study aims to determine the Determinants of Customer Satisfaction of Old Age Insurance Funds at the BPJS Employment Office Palu Branch in 2024.
Method: This study uses a type of quantitative research, with survey methods and cross-sectional study design. The research population was 1106 respondents from the BPJS Employment Palu Branch. The research sample was 294 respondents claiming JHT at the BPJS Employment Office Palu Branch using the purposive sampling method. The research data were analyzed using logistic regression tests on emotional drivers of customer satisfaction 95% (α=0.05).
Results: The results of this study show that there is a significant influence between the independent variables of product quality there is physical evidence (α= 0.001), reliability (α= 0.000), responsiveness (α= 0.000), assurance (α= 0.000), empathy (α= 0.000), emotional variables with value (α= 0.001), and convenience (α= 0.003) on the dependent variable customer satisfaction. This is not related to Price, while the most influential variable is Emotional customer satisfaction with Standardized Coefficients Beta (α= 2,174).
Conclusion: It is expected to be able to increase customer satisfaction and the need to maintain the continuity of company and customer relationships by not ignoring every criticism and suggestion from customers in order to continue to entrust their social security at BPJS Employment Palu Branch Office.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Produksi kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek berikut, yaitu: kepuasan dapat diberikan karena sifat pelayanan yang diterima, sikap petugas yang memberikan pelayanan, dan bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain (1). Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemapuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (2).

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan pengukurannya pertama kali di lakukan oleh, Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985) dimana merumuskan model *service quality* (*servqual*) yang didalamnya 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 adalah 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 (3).

BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (4). Sesuai UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No.24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan dan PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan menjadi BPJS kesehatan dan selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Menurut Depkes, transformasi PT. Askes dan PT. Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal, 2014 PT askes menjadi BPJS kesehatan dan selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan (5).

Pelanggan memang seharusnya mendapatkan pelayanan baik dari produk jasa yang mereka gunakan. Apabila diabaikan maka mereka akan merasa sangat dirugikan dan berkemungkinan mereka akan mencari asuransi jasa yang sama akan tetapi dengan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat identik dengan pelayanan yang diberikan (6). Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan pelanggan. Dalam hal ini, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial yang sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan Funded Social Security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal (7).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan Badan Nasional yang menjamin hak-hak karyawan, beberapa program yang wajib didapat oleh karyawan, di antaranya: (i) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), (ii) Jaminan Kematian (JKM), (iii) Jaminan hari tua (JHT), (iv) Jaminan Pensiun (JP), (v) Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Dari lima program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan Nomor (i) s.d. (ii) merupakan program yang wajib diambil oleh perusahaan untuk karyawannya dan setiap karyawan yang menjadi peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan wajib membayar iuran yang telah ditetapkan (8).

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program jaminan dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi (9). Bagi tenaga kerja program ini salah satu jaminan sosial ekonomi yang dibutuhkan. Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya yang dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, atau cacat total tetap. Yang dimaksud

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK, dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun; atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya (10).

Berdasarkan BPJS Ketenagakerjaan cabang Palu dari tahun 2020 sampai 2023, yaitu tahun 2020 berjumlah 5047, yakni pada tahun 2021 sebanyak 4573 peserta, sedangkan 2022 sebesar 5769 peserta, dan 2023 menurun sebanyak 3258. jadi diatas menunjukkan peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan semakin meningkat dikarenakan banyaknya peserta mengalami pemutusan hubungan kerja dan pemutusan kontrak diakibatkan pandemi Covid 19. Berdasarkan layanan yang telah diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada pesertanya tentu layanan itu bisa memberikan suatu hal yang dapat memengaruhi kepuasan peserta dalam mengikuti kembali program program BPJS Ketenagakerjaan maupun untuk dapat merasa percaya akan investasi yang dijalankan di BPJS Ketenagakerjaan (11). BPJS Ketenagakerjaan sendiri tentu telah berusaha memberikan layanan terbaik kepada pesertanya tetapi permasalahan selanjutnya adalah apakah layanan yang diberikan tersebut telah memberikan kepuasan tersendiri bagi peserta (12).

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan pelayanan hukum yang bersifat publik sangat memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada pesertanya, terutama dalam hal pemberian pelayanan kepada peserta yang melakukan klaim JHT (13). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini yang menjadikan instansi sangat menuntut untuk mengimplementasikan inovasi terbaru untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dalam pengajuan klaim JHT pada saat kondisi pandemi sebelumnya melalui program Lapak Asik.

Layanan Tanpa Kontak Fisik yang disingkat lapak asik dibuat untuk protokol dalam pelayanan klaim JHT selama pandemi COVID-19. Layanan ini merupakan sarana atau media yang berbasis online untuk mengajukan klaim JHT. Layanan ini telah digunakan di seluruh kantor cabang sejak Maret 2020. BPJS Ketenagakerjaan mengupayakan agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan klaim dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan program ini juga diselenggarakan untuk mengurangi terjadinya kontak langsung antara petugas dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Layanan online dibuat agar peserta tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim, peserta online dapat melakukan pengajuan klaim dari jarak jauh menggunakan gadget mereka untuk mendapatkan nomor antrian yang kemudian nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas pelayanan klaim JHT (14).

Dengan adanya lapak asik berbasis online selain memudahkan kerja para peserta juga berdampak positif dalam memutus rantai penularan virus, namun peserta yang melakukan pengajuan klaim kanal onsite tetap harus ke kantor cabang sesuai dengan protokol kesehatan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Fakta yang terjadi masyarakat maupun peserta yang merupakan tenaga kerja saat ini tidak semuanya mengerti dan paham terhadap teknologi digital. Kebutuhan ekonomi maupun tuntutan pemenuhan hidup sehari - hari di saat seseorang kehilangan pekerjaannya merupakan salah satu alasan yang sangat menuntut seseorang untuk segera melakukan klaim Jaminan Hari Tua ke BPJS Ketenagakerjaan (15).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat di kota Palu terkait dengan proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh masyarakatnya. Permasalahan tersebut meliputi sebagai berikut: pertama, bagi masyarakat yang hidup di pedesaan masih kesulitan untuk mendaftarkan secara online karena kurang mengerti teknologi dan tidak faham tentang tahapan-tahapan dalam proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua; kedua, letak geografis yang jauh di wilayah Kota Palu serta terbatasnya kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan sehingga peserta merasa kesulitan jika diharuskan pengajuan Klaim melalui Onsite dikantor cabang; ketiga, masyarakat yang hendak melakukan pemprosesan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara offline dengan cara mendatangi kantor cabang BPJS Palu, seringkali tidak memiliki waktu yang cukup disebabkan kesibukan kerja dan malas mengikuti prosedur yang diterapkan sebagai contoh ketika harus mengantri dengan peserta lain.

Study pendahuluan yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan di peroleh data dengan melakukan wawancara singkat dengan kepala bidang serta bagian verifikator klaim adanya kemudahan proses klaim JHT selama proses klaim melalui online maupun onsite. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "Determinan Kepuasan Pelanggan Terhadap Dana Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu".

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan metode survey dan *rancangan cross sectional study*. Populasi penelitian sebanyak 1106 responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu. sampel penelitian sebanyak 294 responden klaim JHT di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu, pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan uji regresi logistik pada faktor pendorong emosional terhadap kepusan pelanggan 95% (α=0.05).

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Umum Dana Jaminan Hari Tua Responden di BPJS Ketenagakerjaa Cab. Palu Tahun 2024

Karakteristik Umum	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	212	72,1
Perempuan	82	27,9
Umur		
17-30 Tahun	124	42,2
31-40 Tahun	97	33,0
41-50 Tahun	49	16,7
>50 Tahun	24	8,2
Pekerjaan		
Pegawai/BUMN	156	53,1
Wirausaha	99	33,7
Pekerja Mandiri	39	13,3
Alasan Pencairan		
Mengundurkan diri	147	50,0
PHK	16	5,4
Putus Kontrak	72	24,5
Usia Pensiun	16	5,4
Klaim sebagai 10% dan 30%	33	11,2
Meninggal Dunia	10	3,4
Lama Menjadi Peserta		
<1 Tahun	40	13,6
1-5 Tahun	124	42,2
6-10 Tahun	54	18,4
>10 Tahun	76	25,9

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 294 responden, didominasi oleh berjenis kelamin laki-laki sebanyak 212 orang (72,1%). Dari 294 responden, didominasi oleh berumur 17-30 tahun sebanyak 124 orang (42,2%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pegawai/BUMN sebanyak 156 orang (53,1%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki alasan pencairan mengundurkan diri sebanyak 147 orang (50,0%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang lama menjadi peserta 1-5 tahun sebanyak 124 orang (42,2%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tabel 2. Distribusi Kualitas Produk Dana Jaminan Hari Tua Responden di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu Tahun 2024

Kualitas Produk Dana Jaminan Hari Tua	n	%
Bukti Langsung (*Tangible*)		
Tidak Baik	29	9,9
Baik	265	90,1
Kehandalan (*Reliability*)		
Tidak Baik	39	13,3
Baik	255	86,7
Daya Tanggap (*Respon-siveness)*		
Tidak Baik	44	15,0
Baik	250	85,0
Jaminan (*Assurance*)		
Tidak Baik	39	13,3
Baik	255	86,7
Empati		
Tidak Baik	33	14,6
Baik	251	85,4

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki bukti fisik baik sebanyak 265 orang (81,9%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki kehandalan baik sebanyak 255 orang (86,7%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki daya tanggap baik sebanyak 250 orang (85,0%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki jaminan baik sebanyak 255 orang (86,7%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki empati baik sebanyak 251 orang (85,4%).

Tabel 3. Distribusi Harga, Emosional, Kemudahan dan Kepuasan Peserta Dana Jaminan Hari Tua Responden di BPJS Ketenagakerjaan Cab. Palu Tahun 2024

	n	%
Harga		
Tidak Terjangkau	184	62,6
Terjangkau	110	37,4
Emosional		
Tidak Setuju	68	23,1
Setuju	226	76,9
Kemudahan		
Tidak Mudah	68	23,1
Mudah	226	76,9
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	82	27,9
Puas	212	72,1

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki harga tidak puas sebanyak 184 orang (62,6%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki emosional setuju sebanyak 226 orang (76,9%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang memiliki kemudahan mudah puas sebanyak 226 orang (76,9%). Dari 294 responden, didominasi oleh responden yang puas sebanyak 212 orang (72,1%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Emosinal dan Kemudahan Dana Jaminan Hari Tua Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cab. Palu Tahun 2024

Kualitas Produk Bukti Fisik	Kepuasan Pelanggan				Jumlah		Uji Statistik
	Rendah		Tinggi				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	16	55,2	13	44,8	29	100	
Baik	66	24,9	199	75,1	265	100	p = 0,001
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Kehandalan	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak Baik	21	53,8	18	46,2	39	100	
Baik	61	23,9	194	76,1	255	100	p = 0,000
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Daya Tanggap	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak Baik	26	56,8	19	43,2	44	100	p = 0,000
Baik	57	22,8	193	77,2	250	100	
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Jaminan	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak Baik	22	56,4	17	43,6	39	100	p = 0,000
Baik	60	23,5	196	76,5	255	100	
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Empati	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak Baik	23	53,5	20	46,5	43	100	p = 0,000
Baik	59	23,5	192	76,5	251	100	
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Harga	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak Terjangkau	50	27,2	134	72,8	184	100	p = 0,826
Terjangkau	32	29,1	78	70,9	110	100	
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Emosional	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Tidak setuju	30	44,1	38	55,9	68	100	
Setuju	52	23,0	174	77,0	226	100	p = 0,001
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	
Kemudahan	**Kepuasan Pelanggan**				**Jumlah**		**Uji Statistik**
	Rendah		**Tinggi**				

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

	n	%	n	%	n	%	
Tidak Mudah	29	42,6	39	57,4	68	100	
Mudah	53	23,5	173	76,5	226	100	p = 0,003
Total	82	27,9	212	72,1	294	100	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4 kualitas produk bukti fisik menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,001<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk kehandalan menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk daya tanggap menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk jaminan menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk empati menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,826>0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak, artinya bahwa tidak ada pengaruh harga dengan kepuasan pelanggan. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,001<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan emosional dengan kepuasan pelanggan. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,003<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan kemudahan dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Logistik Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dana Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu Tahun 2024

Variabel yang Berhubungan	B	Wald	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	0,536	1,012	0,314	1,710
Kehandalan	0,113	0,042	0,838	1,120
Daya Tanggap	0,737	1,932	0,165	2,090
Jaminan	0,385	0,548	0,459	1,470
Empati	0,152	0,086	0,769	1,165
Emosional	0,776	6,215	0,013	2,174
Kemudahan	0,644	4,217	0,040	1,904
Constant			**-5,065**	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 294 responden, variabel yang paling berpengaruh diantara variabel lainnya adalah variabel kualitas produk dengan Exp(B) sebesar 2,174 yang artinya emosional 2 kali lebih besar dari variabel lainnya sehingga pada variabel ini lah yang menjadi pengaruh paling besar diantara variabel lainnya.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner pada responden yang berjumlah 294 peserta klam JHT. Berdasarkan tabel 1 diperoleh jumlah responden yang lebih banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 212 responden (72,1%) dan perempuan sebanyak 82 responden (27,9%). Hal ini dikarenakan laki-laki adalah kepala rumah tangga sehingga bertanggung jawab atas kebutuhan keluarganya. Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui karakteristik peserta pengajuan klaim JHT di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu, maka responden yang terbanyak ada pada kelompok umur remaja akhir dan dewasa awal 17-30 Tahun sebanyak 124 responden (42,2%). Berdasarkan Jenis pekerjaan pada tabel 5.1 diperoleh

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

bahwa responden terbanyak menurut pekerjaan yaitu pegawai swasta/BUMN sebanyak 156 responden (53,1%), sedangkan yang terendah pada pekerja mandiri lainnya sebanyak 39 responden (13,3%).

Kualitas Produk

Kualitas produk meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy*.

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik / berwujud), adalah daya tarik yang berasal dari fasilitas fisik, perlengkapan, serta materi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan, serta melihat penampilan dari para karyawannya. Berdasarkan tabel 2 dari 294 responden yang pengajuan dana Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu, menunjukkan bahwa Kualitas produk bukti fisik menunjukkan bahwa dari 294 responden, yang memiliki bukti fisik tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 16 orang (55,2%), yang memiliki bukti fisik tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 13 orang (44,8%), yang memiliki bukti fisik baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 66 orang (24,9%) dan yang memiliki bukti fisik baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggisebanyak 199 orang (75,1%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,001<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pelanggan.

Reliability (Kehandalan)

Indikator kedua dalam kualitas produk adalah *reliability*. Dalam penelitian ini, item untuk indikator *reliability* ini lebih mengedepankan bagaimana suatu kehandalan kinerja pelayanan dari BPJS TK mampu memberikan manfaat lebih bagi peserta sehiungga akan mampu tercipta pelayanan yang andal berdasarkan hasil menunjukan hasil kualitas produk kehandalan menunjukkan bahwa dari 294 responden, yang memiliki kehandalan tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 21 orang (53,8%), yang memiliki kehandalan tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggisebanyak 18 orang (46,2%), yang memiliki kehandalan baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 61 orang (23,9%) dan yang memiliki kehandalan baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 194 orang (76,1%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pelanggan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap), adalah ketersediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan-pelanggannya serta untuk merespon permintaan dari mereka, dan menginformasikan kepada mereka kapan akan diberi dan setelah itu akan memberi jasa secara cepat dan tepat berdasarkan hasil menunjukan hasil kualitas produk daya tanggap menunjukkan bahwa dari 294 responden, yang memiliki daya tanggap tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 26 orang (56,8%), yang memiliki data tanggap tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 19 orang (43,2%), yang memiliki daya tanggap baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 57 orang (22,8%) dan yang memiliki daya tanggap baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 193 orang (77,2%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pelanggan.

Assurance (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keraguraguan. Jaminan yang dimaksud adalah perilaku petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan kepada peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para petugas yang ada selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah peserta. Menunjukkan hasil kualitas produk jaminan menunjukkan bahwa dari 294 responden, yang memiliki jaminan tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 22 orang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

(56,4%), yang memiliki jaminan tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 17 orang (43,6%), yang memiliki jaminan baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 60 orang (23,5%) dan yang memiliki jaminan baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 196 orang (76,5%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pelanggan.

Empathy (Empati)

Indikator keempat adalah *Empathy*. Empati yang diharapkan peserta pada tingkat kemampuan pelayanan dari BPJS TK ini bahwasanya organisasi pelayanan dituntut untuk mampu memahami dan mengerti serta berbagi pada apa yang dirasakan oleh peserta melalui produk-produk unggulan dari BPJS Ketenagakerjaan. Indikator ini menunjukkan hasil dari 294 responden, yang memiliki empati tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 23 orang (53,5%), yang memiliki empati tidak baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggisebanyak 20 orang (46,5%), yang memiliki empati baik dengan kategori kepuasan pelanggan rendah sebanyak 59 orang (23,5%) dan yang memiliki empati baik dengan kategori kepuasan pelanggan tinggi sebanyak 196 orang (76,5%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,000<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Harga

Harga atau tarif adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah perusahaan bersedia memberikan jasa kepada pelanggan atau peserta (16). Harga merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh berbagai perusaahan yang bergerak dibidang jasa(17). Bagi BPJS Ketenagakerjaan tarif ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelengaraan Program Jaminan Hari Tua. Hal ini menunjukkan adanya kontrol ketat pemerintah sebagai pemilik.

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 294 responden peserta JHT di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu, yang memiliki harga tidak terjangkau dengan kategori kepuasan pelanggan tidak puas sebanyak 50 orang (27,2%), yang memiliki harga tidak terjangkau dengan kategori kepuasan pelanggan puas sebanyak 134 orang (72,8%), yang memiliki harga terjangkau dengan kategori kepuasan pelanggan tidak puas sebanyak 32 orang (29,1%) dan yang memiliki harga terjangkau dengan kategori kepuasan pelanggan puas sebanyak 78 orang (70,9%). Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan tidak ada pengaruh harga dengan kepuasan pelanggan dengan nilai p= 0,826. Hal ini dikarenakan harga yang diberikan sesuai dengan upah yang dilapor oleh perusahaan dan lama menjadi anggota peserta BPJS Ketanagakerjaan.

Emosional

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa dari 294 responden Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu, yang memiliki emosional tidak setuju dengan kategori kepuasan pelanggan tidak puas sebanyak 30 orang (44,1%), yang memiliki emosional tidak setuju dengan kategori kepuasan pelanggan puas sebanyak 38 orang (55,9%), yang memiliki emosional setuju dengan kategori kepuasan pelanggan tidak puas sebanyak 52 orang (23,0%) dan yang memiliki emosional setuju dengan kategori kepuasan pelanggan puas sebanyak 174 orang (77,0%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p=0,001<0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa ada hubungan emosional dengan kepuasan pelanggan. Hal ini karena semakin baik tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta kerja BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile, sebaliknya semakin rendah tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan dan jumlah pegawai BPJS. Bekerja sambil menggunakan Jamsostek Mobile (18).

Kemudahan

Berdasarkan hasil penelitian peserta JHT di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu menunjukan terdapat pengaruh kemudahan dengan kepuasaan pelanggan dana jaminan hari tua DI Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu dengan nilai p=0,003. Kemudahan adalah salah satu faktor dari kepuasan. Sebuah

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

proses pada pelayanan khususnya pelayanan tentu harus memudahkan pelanggan seperti pada program JHT yang memberikan kemudahan untuk proses klaim JHT dengan adanya klaim JHT online dan onsite (19).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maharani dkk, 2022), yang menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikasi terhadap kepuasan peserta dimana berdasarkan hasil pengujian t diperoleh nilai koefisien sebesar 3,558, nilai koefisien regresi 0,161, dan nilai signifikansi 0,001 < (0,05), yaitu H0 dihilangkan, sehingga H2 dapat diterima. Artinya semakin baik tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta kerja BPJS saat menggunakan Jamsostek Mobile, sebaliknya semakin rendah tingkat kenyamanan maka semakin tinggi pula kepuasan dan jumlah pegawai BPJS. Bekerja sambil menggunakan Jamsostek Mobile. BPJS bekerja dengan Jamsostek Mobile lambat bahwa terdapat kenaikan iuran BPJS berpengaruh terhadap kepuasan peserta (p=0.003). Menurutnya, kenaikan iuran yang ditetapkan oleh BPJS dapat berdampak positif

KESIMPULAN

Hasil menemukan ada pengaruh kualitas produk (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dana jaminan hari tua terhadap kepuasan pelanggan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu tahun 2024. Selain itu, hasil penelitian menemukan ada pengaruh emosional dana jaminan hari tua terhadap kepuasan pelanggan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu tahun 2024. Selanjutnya terdapat pengaruh kemudahan dana jaminan hari tua terhadap kepuasan pelanggan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu tahun 2024. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh harga dana jaminan hari tua terhadap kepuasan pelanggan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palu tahun 2024.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amelia Ar, Andayanie E, Alifia An. Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Jiwa Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi.
2. Kotler Philiph, Keller. Marketing Management. 2012.
3. Hidayah Ln, Santoso T. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2015;
4. Arni Sw. Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua Online Dan Onsite Terhadap Kepuasaan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang. Universitas Tridinanti. 2022;
5. Aggono Bd. Bpjs Ketenagakerjaan Aspek Politik Hukum, Kelembagaan, Aset Dan Kepesertaan. Dalam Depok: Pt. Raja Grafindo Persada; 2021.
6. Haryanti D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Madiun. 2021;
7. Dinna W. Politik Sistem Jaminan Sosial Menciptakan Rasa Aman Dalam Ekonomi Pasar. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama; 2012.
8. Estiningtyas N, Nawangsari E. Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. 2022;
9. Indriyanti H. Tinjauan Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota. 2020;
10. Situmorang No, Sari I. Kepuasan Pelayanan Selama Pandemi Terhadap Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial. 2022;
11. Sari D, Achsa A. Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Magelang. Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen. 2020;
12. Jeng Dian Puspita Dewi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenaikan Iuran, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs. Stie Ykpn. 2022;
13. Lestari I, Hirawati H. Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis. 2022;
14. Sholiha A, Warsono H. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran. Journal Of Public Policy and Management. 2018;

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

15. Bahari K, Ahri R, Multazam M. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar. An Idea Health Journal. 2021;
16. Santoso J. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Loyalitas Konsumen. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen. 2019;
17. Sari D. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Universitas Negeri Yogyakarta. 2016;
18. Saputra R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi. Universitas Batanghari. 2021;
19. Maharani K, Mandira I. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. 2022;

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license