

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA PENCAIRAN DANA JHT ATAS KUALITAS LAYANAN *ONLINE* DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RENGAT SELAMA PANDEMIC COVID-19

Wanda Puspita Sari<sup>1)</sup>, Sri Restuti<sup>2)</sup>, Tengku Firli Musfar<sup>3)</sup>

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : [saripuspitasawanda@gmail.com](mailto:saripuspitasawanda@gmail.com)

*Analysis Of The Satisfaction Level Of JHT Fund Disbursement Participants On The Online Services Quality At The BPJS Ketenagakerjaan Rengat Branch Office During The Covid-19 Pandemic*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the analysis of the satisfaction level of JHT fund disbursement participants on the quality of online services at the BPJS ketenagakerjaan Rengat branch office during the covid-19 pandemic. The population in this study includes all participants who have disbursed JHT funds and received online services at BPJS Employment Rengat branch, and the sample in the study amounted to 122 participants. Primary Data was collected by questionnaires as an instrument to prove the results of the study, to test the hypothesis in this study is using the analysis method Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Sampling technique using purposive sampling method. Based on the results of the analysis of Importance Performance Analysis (IPA) indicators that are in quadrant I is no errors, features are clear, and as expected. indicators in quadrant II is timely, disbursement information, willing to be contacted, being polite, providing contact, protecting data. Indicators in quadrant III is easily accessible, easy to register, quickly accessible, accuracy of Service, handling complaints, online customer service, understanding problems and pleasant experiences. The indicator in quadrant IV is a quick interview, able to answer, according to sacrifice, satisfied overall. The results of the analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) is in the category of very satisfied with the total value of 84.65% for online service quality variables and 84.79% for participant satisfaction variables.*

*Keywords: Online Service Quality, Participant Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Index Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

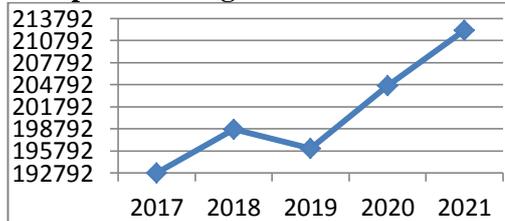
Setiap manusia ingin bekerja dan menghasilkan untuk menunjang dan membiayai apa yang dibutuhkan dalam kehidupannya, Budiarti *dalam* (Sabiq & Apsari, 2021). Selain itu, jumlah masyarakat yang bekerja juga memberikan peran penting bagi sebuah negara, yang mana jika sebuah negara banyak penduduk yang menganggur atau tidak bekerja dapat menyebabkan dampak buruk bagi perekonomian. Dampak yang ditimbulkan jika penduduk banyak yang menganggur adalah kemiskinan, kriminalitas, rendahnya kepercayaan diri

dan depresi, serta masalah sosial lainnya (Franita, 2016).

Menurut BPS (Badan Pusat Statistik) provinsi Riau, tenaga kerja dengan usia 15 tahun keatas di Kabupaten/kota Indragiri Hulu jumlahnya terus meningkat selama lima tahun terakhir, walaupun mengalami sedikit penurunan pada tahun 2019. Jumlah tenaga kerja di Indragiri Hulu tahun 2017 sebanyak 192.792 jiwa, tahun 2018 sebanyak 198.759 jiwa, tahun 2019 sebanyak 196.118 jiwa, tahun 2020 sebanyak 204.644 jiwa, dan tahun 2021 sebanyak 212.227 jiwa. Gambar berikut menun-

jukkan peningkatan jumlah data pekerja yang telah dijelaskan di atas:

**Gambar 1 Data Jumlah Pekerja Kabupaten Indragiri Hulu 2017-2021**



Sumber: [www.Badan Pusat Statistik Riau.go.id](http://www.Badan Pusat Statistik Riau.go.id)

Profesi apapun yang dilakoni setiap orang mempunyai resiko kerja yang dapat menimpa dirinya kapan saja, besar kecilnya resiko tersebut ditentukan oleh pekerjaan yang dijalankan, misalnya seperti resiko kebangkrutan, kecelakaan, kematian, pemutusan hubungan kerja, dan lain-lain. Sebagai bentuk upaya melindungi dan mensejahterakan masyarakat, serta membuat para pekerja merasa aman, pemerintah Indonesia membentuk program jaminan untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada masyarakat atau disebut BPJS Ketenagakerjaan (Muhammad et al., 2018).

BPJS Ketenagakerjaan adalah perlindungan untuk tenaga kerja dengan memberikan santunan uang karena berkurangnya pendapatan dan pelayanan akibat suatu keadaan atau resiko kerja seperti kecelakaan, hamil, sakit, usia tua, melahirkan, dan kematian (Asniwati, 2021).

Upaya untuk memudahkan masyarakat Indonesia mengikuti program dan melakukan klaim dana BPJS Ketenagakerjaan, maka pemerintah menyediakan beberapa kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di berbagai daerah, salah satu cabang kantor BPJS Ketenagakerjaan berada di Jl. Sultan No. 68 Rengat, Kab. Indragiri Hulu, Riau. Berdasarkan data jumlah peserta yang mendaftar program di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat saat ini ada 1023 pelaku usaha baik usaha kecil, menengah dan besar.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai badan pelayanan publik, yang mana pelayanan publik merupakan pemberi layanan keperluan masyarakat atau sebuah organisasi yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Berdasarkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 25/2009 setiap badan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) unsur penting yang terkandung didalamnya, yaitu organisasi penyelenggara, kedua penerima layanan, dan ketiga adalah kepuasan pelanggan (Hardiyansyah, 2018, p. 16).

Menurut (Arief, 2020, p. 167), kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen atau pelanggan bisa diketahui melalui kesesuaian antara harapan konsumen atau pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diberikan dan diterima konsumen. Harapan konsumen atau pelanggan biasanya merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan mengenai apa yang diterimanya jika mengkonsumsi suatu barang atau jasa, jika suatu produk tidak bekerja seperti yang diharapkan, maka konsumen mengalami ketidakpuasan, apabila suatu produk kinerjanya melebihi harapan pelanggan atau konsumen, maka produk tersebut memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 151), salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan bisa menciptakan keuntungan dalam jangka panjang diantara perusahaan dan pelanggan. Perusahaan dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan dengan cara memberikan pengalaman yang bernilai secara maksimal dan menyenangkan serta menghindari dan sebisa mungkin meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, oleh karena itu dalam mem-

berikan sebuah pelayanan sudah sewajarnya diberikan secara optimal.

Peserta yang mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan akan melakukan biaya iuran setiap bulan, yang mana jumlah iuran tersebut disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan jumlah penghasilan peserta (Anggraini & Nurlaila, 2021, p. 135). Pembiayaan iuran juga bisa dilakukan setiap bulan, triwulan, atau periode yang telah ditentukan, Karim *dalam* (Imaniyah & R, 2019, p. 101). Setelah peserta berhenti bekerja atau peserta mengalami resiko kerja lainnya barulah dana tersebut bisa dicairkan.

Proses pencairan dana peserta di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat pada awalnya dilakukan secara *offline* atau dilakukan dengan memberikan layanan langsung, namun semenjak adanya pandemi covid-19 pemerintah mengeluarkan peraturan dan cara baru dalam pengurusan pencairan dana JHT BPJS Ketenagakerjaan secara *online*. Layanan secara *online* salah satunya untuk pengurusan terkait klaim dana sebenarnya sudah ada sejak tahun 2015, namun hanya digunakan disalah satu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di daerah tertentu saja, penerapan sistem layanan *online* ini hanya hanya terbatas dengan pengambilan antrian *online* saja dalam hal pencairan dana, dan selanjutnya diselesaikan dengan datang ke kantor cabang yang dipilih dengan membawa nomor antrian *online* (Hermawan, 2016).

Selama penulis melakukan observasi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat semenjak adanya pelayanan *online*, yang menyangkut pelayanan pencairan dana peserta terdapat berbagai masalah yang menonjol untuk pencairan dana JHT dibandingkan dengan pencairan dana JKK, JKM, dan JP. Selama penulis melakukan observasi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat dalam membantu peserta melakukan pendaftaran pencairan dana JHT sampai dengan proses wawancara masih banyak peserta yang gagal, adapun berdasarkan data dari BPJS Ketenagaker-

jan cabang Rengat perbandingan peserta yang berhasil dan gagal dalam mencairkan dana secara *online* dan *offline* sebagai berikut:

**Tabel 1 Jumlah Peserta Klaim tahun 2016-2022**

TAHUN	JHT MANUAL	JHT ONLINE		
		mendaftar	tolak	Setuju
2016	7.582	-	-	-
2017	6.189	-	-	-
2018	6.143	-	-	-
2019	8.304	-	-	-
Januari-Mei 2020	3.798	-	-	-
Juni-Desember 2020	-	5.359	2.551	2.808
Januari-Desember 2021	-	6.933	2.383	4.550
Januari-Februari 2022	-	1.238	48	1.190
<b>Total</b>		<b>13.530</b>	<b>4.982</b>	<b>8.548</b>

Sumber: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rengat

Secara ringkas berbagai permasalahan peserta dalam melakukan pencairan dana JHT adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Berbagai Permasalahan Pencairan Dana JHT**

No.	Permasalahan
1.	Ketidaksesuaian atau kurangnya data yang diupload peserta dengan data yang terdapat di sistem computer
2.	Gagal dihubungi disaat jadwal wawancara akibat nomor yang tidak valid ataupun tidak ada jawaban dari peserta
3.	Harus menunggu jadwal wawancara
4.	Peserta harus mendaftar ulang dan menunggu jadwal wawancara baru jika pendaftaran sebelumnya gagal
5.	Keterbatasan peserta yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi seperti <i>handphone</i> android
6.	Peserta yang sudah lanjut usia dan tidak bisa mengoperasikan <i>handphone</i> android
7.	Jaringan yang susah di daerah pelosok sehingga saat jadwal wawancara tidak dapat dihubungi

Sumber: Olah Data Penelitian 2021

Sebenarnya layanan *online* atau disebut juga dengan “Layanan Tanpa Kontak Fisik” dilakukan untuk meminimalisir masyarakat untuk melakukan aktivitas diluar rumah, sehingga tidak terjadi kerumunan antar peserta saat ingin melakukan pencairan dana, dan memudahkan peserta yang jarak rumahnya jauh dengan kantor BPJS Ketenagakerjaan bisa melakukan pencairan dana di rumah saja dengan cara wawancara melalui *video call* via *whatsapp*.

Menurut Zeithaml et al., *dalam* (Amin & Ahmad, 2012), mendefinisikan *e-service quality* sebagai dipahami dari

kedua pra dan pasca layanan *website* perspektif yang dapat dipahami sebagai evaluasi efisiensi dan efektivitas dari *online shopping*, pembelian, dan pengiriman produk, dan menyajikan. Boyer et al., dalam (Amin & Ahmad, 2012) mendefinisikan *e-services* semua layanan interaktif yang disampaikan di Internet menggunakan teknologi telekomunikasi, informasi, dan teknologi multimedia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pemasaran Jasa

Pemasaran merupakan sebuah fungsi didalam organisasi serta rangkaian proses yang bertujuan dalam membuat atau menciptakan sebuah produk, melakukan komunikasi dengan konsumen, serta konsumen dapat merasakan atau terhantarnya nilai sebuah produk agar dapat mengelola atau menciptakan hubungan yang saling menguntungkan diantara *stakeholder* dan sebuah organisasi itu sendiri (Kotler & Keller, 2009a, p. 5).

Berdasarkan pernyataan Kotler dan Keller dalam (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 15), yang dimaksud dengan layanan atau jasa ialah sebuah perbuatan atau tindakan yang diberikan suatu pihak misalnya perusahaan kepada pihak lain misalnya berupa konsumen yang pada dasarnya bersifat tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu ataupun tidak ada bentuk fisiknya. Menurut Gronross dalam (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 15), jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas tidak berwujud yang terjadi antara pelanggan dan karyawan jasa.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah suatu organisasi yang menciptakan dan menghantarkan nilai kepada pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, berupa perbuatan maupun tindakan perusahaan dalam menghantarkan nilai dan manfaat sebuah

produk jasa yang konsumen tidak bisa memilikinya setelah mengkonsumsinya atau tidak ada bentuk fisiknya.

### Kualitas Layanan Online

Menurut (Kotler & Keller, 2009b, p. 143), kualitas merupakan ciri atau sifat sebuah produk barang atau jasa secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dan produk dinggap berkualitas atau bermutu apabila dapat memuaskan konsumen. Menurut (Kotler & Keller, 2009b, p. 144), semakin tinggi kualitas produk maka konsumen semakin puas, dan menghasilkan harga yang lebih tinggi dan biaya lebih rendah.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 15), yang dimaksud dengan layanan atau jasa ialah sebuah perbuatan atau tindakan yang diberikan suatu pihak misalnya perusahaan kepada pihak lain misalnya berupa konsumen yang pada dasarnya bersifat tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu ataupun tidak ada bentuk fisiknya

Menurut Lewis et. al. dalam (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 158), mengartikan kualitas layanan merupakan acuan dalam mengukur layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat sama dengan apa yang diharapkan pelanggan, jika keinginan dan kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan penyampaian yang tepat dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka artinya kualitas jasa bisa diwujudkan dengan baik.

Menurut Santos dalam (Zehir & Narcikarab, 2016), kualitas layanan *online* adalah keseluruhan persepsi pelanggan atau evaluasi dari pengalaman layanan *online* yang diperoleh dari media *online*. Menurut Gummerus et al., (Zehir & Narcikarab, 2016), kualitas layanan *online* adalah proses evaluasi konsumen dan hasil kualitas interaksi dengan dengan penyedia layanan saluran elektronik. Menurut Rowley dalam (Zehir & Narcikarab, 2016), mendefinisikan layanan elektronik (*e-service*) sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan pengiriman yang dimediasi

oleh teknologi informasi. Menurut Zeithaml et al., dalam (Rostami et al., 2016) dijelaskan *e-service* quality sebagai dasar yang memfasilitasi efektif dan efisien pembelian, penjualan dan pengiriman barang dan jasa dari sebuah situs web.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *online* merupakan suatu aktivitas yang diberikan perusahaan jasa kepada konsumennya untuk memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dan memberikan penilaian baik buruknya terhadap usaha yang diberikan secara tidak langsung, dalam artian memberikan keinginan konsumen walaupun bentuk pelayanannya tidak berwujud.

Adapun indikator dalam penelitian ini dibuat dari dimensi kualitas layanan *online* (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 217), yaitu:

1. *Efisiensi*: indikatornya adalah kemudahan akses, kemudahan registrasi, dan kecepatan diakses.
2. *Reliabilitas*: indikatornya adalah tidak *error*, dan fitur jelas.
3. *Fulfillment*: indikatornya adalah ketepatan layanan, tepat waktu.
4. *Privasi*: indikatornya adalah Melindungi data peserta.
5. *Responsiveness*: indikatornya adalah informasi pencairan, menangani keluhan, wawancara cepat.
6. *Assurance*: indikatornya adalah bersedia dihubungi, bersikap sopan, mampu menjawab.
7. *Contact*: indikatornya adalah menyediakan kontak, *customer service online*
8. *Empathy*: indikatornya adalah memahami masalah

### Kepuasan Konsumen

Menurut Schanaars dalam (Tjiptono & Chandra, 2019, p. 264), mengatakan bahwasannya perusahaan atau sebuah bisnis memiliki sebuah tujuan untuk membuat pelanggan atau konsumen merasa puas, yang mana kepuasan pelanggan bisa menjadi bahan evaluasi bahwa pengalaman yang dirasakan pelanggan sama dengan apa yang diharapkan pelanggan.

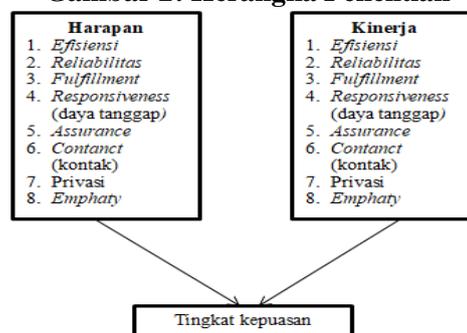
Menurut (Arief, 2020, p. 167), kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen atau pelanggan bisa diketahui melalui kesesuaian antara harapan konsumen atau pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diberikan dan diterima konsumen, apabila kinerja dibawah harapan maka dikatakan tidak puas, dan apabila kinerja diatas harapan maka dikatakan puas.

Indikator kepuasan peserta yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada indikator yang digunakan dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2016) yaitu:

1. Sesuai pengorbanan
2. Sesuai harapan
3. Pengalaman menyenangkan
4. Puas keseluruhan

### Kerangka Penelitian

Gambar 2: Kerangka Penelitian



Sumber: Olah Data Penelitian 2022

### METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau, Indonesia.

#### Populasi dan sampel

Menurut (Ferdinand, 2014, p. 171), populasi adalah jumlah semua faktor yang berupa kejadian, hal, atau orang yang memiliki kesamaan karakteristik yang menjadi pusat perhatian peneliti karena dianggap sebagai semesta penelitian. Populasi dalam penelitian adalah peserta yang telah melakukan pencairan dana JHT dan mendapatkan

pelayanan *online* di kantor BPJS Ketenagakerjaan Rengat.

Menurut (Ferdinand, 2014, p. 171), sampel adalah bagian dari populasi multi-anggota. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Menurut (Ferdinand, 2014, p. 179), *purposive sampling* merupakan metode pengambilan ilustrasi bersumber pada kriteria tertentu. Kriteria tersebut antara lain:

1. Peserta telah melakukan pencairan dana JHT dan mendapatkan pelayanan *online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat
2. Pekerja belum memasuki usia pensiun (57 tahun)
3. Responden merupakan pekerja sendiri dan bukan ahli waris
4. Peserta bersedia menjadi responden

Ada 122 responden dalam penelitian ini, dengan perhitungan penarikan sampel menurut perhitungan rumus sloven *dalam* (Ferdinand, 2014, p. 174), yaitu:

$$n = N / 1 + Nd^2$$

$$n = 8.548 / 1 + (8.548 \times 0,92)$$

$$n = 8.548 / 1 + (8.548 \times 0,81)$$

$$n = 8.548 / 1 + (6923,88)$$

$$n = 8.548 / 6924,88 = 122$$

dimana:

n= jumlah sampel

N= ukuran populasi

d= presisi yang ditetapkan

### Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan secara langsung dari sumber datanya, yang didapat dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan penyebaran kuisisioner (Sugiyono, 2018, p. 137). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dengan cara melakukan observasi, dan penyebaran kuisisioner secara langsung dengan responden yang dilakukan dengan bantuan berbagai pihak maupun dilakukan sendiri.

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan peneliti tidak perlu mengumpulkannya (Wiley, 2017a, p. 41). Menurut (Sugiyono, 2018, p. 137), data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber tidak langsung seperti

laporan atau terbitan sebuah lembaga, artikel-artikel yang bersumber dari internet maupun bukan dari internet, buku, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari buku, jurnal nasional dan internasional, serta artikel yang ada di internet.

### Teknik Pengumpulan Data

teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dengan *google form* kepada partisipan yang telah melakukan pencairan dana JHT dan mendapatkan pelayanan *online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Rengat.

### Pengukuran Data

Data dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Menurut (Ferdinand, 2014, p. 205), ketika diukur pada skala likert, satu atau lebih elemen pertanyaan digunakan untuk menggambarkan komposisi, dan kemudian jawabannya ditambahkan.

### Metode Analisis Data

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3 Uji Reliabilitas Data Harapan dan Kinerja**

Kategori	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Harapan	Kualitas Layanan <i>Online</i>	0.932	0,6	Reliable
	Kepuasan Peserta	0.855	0,6	Reliable
Kinerja	Kualitas Layanan <i>Online</i>	0.954	0,6	Reliable
	Kepuasan Peserta	0.901	0,6	Reliable

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan *online* pada kategori harapan memiliki tingkat *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) 0.932, dan kategori kinerja memiliki tingkat *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) 0.954. Sementara, variabel kepuasan peserta kategori kinerja tingkat *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) 0.901, dan kategori harapan tingkat *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) 0.855. Mengacu

pada teori yang dikemukakan oleh (Priyatno, 2014, p. 64) dengan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel di atas, yang artinya semua variabel pada kategori harapan dan kinerja memiliki tingkat *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6, maka semua variabel dikatakan reliabel.

### Uji Validitas

**Tabel 4 Uji Validitas Data Harapan dan Kinerja**

Kategori	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Kesimpulan
Harapan	Kualitas Layanan Online	X1	0.620	0.1764	0.00	Valid
		X2	0.707	0.1764	0.00	Valid
		X3	0.772	0.1764	0.00	Valid
		X4	0.755	0.1764	0.00	Valid
		X5	0.809	0.1764	0.00	Valid
		X6	0.681	0.1764	0.00	Valid
		X7	0.718	0.1764	0.00	Valid
		X8	0.656	0.1764	0.00	Valid
		X9	0.717	0.1764	0.00	Valid
		X10	0.706	0.1764	0.00	Valid
		X11	0.727	0.1764	0.00	Valid
		X12	0.704	0.1764	0.00	Valid
		X13	0.650	0.1764	0.00	Valid
		X14	0.644	0.1764	0.00	Valid
		X15	0.704	0.1764	0.00	Valid
		X16	0.691	0.1764	0.00	Valid
		X17	0.551	0.1764	0.00	Valid
Kinerja	Kualitas Layanan Online	Y1	0.744	0.1764	0.00	Valid
		Y2	0.850	0.1764	0.00	Valid
		Y3	0.876	0.1764	0.00	Valid
		Y4	0.892	0.1764	0.00	Valid
		X1	0.757	0.1764	0.00	Valid
		X2	0.744	0.1764	0.00	Valid
		X3	0.827	0.1764	0.00	Valid
		X4	0.766	0.1764	0.00	Valid
		X5	0.737	0.1764	0.00	Valid
		X6	0.748	0.1764	0.00	Valid
		X7	0.765	0.1764	0.00	Valid
		X8	0.754	0.1764	0.00	Valid
		X9	0.817	0.1764	0.00	Valid
		X10	0.852	0.1764	0.00	Valid
		X11	0.713	0.1764	0.00	Valid
		X12	0.720	0.1764	0.00	Valid
		X13	0.712	0.1764	0.00	Valid
X14	0.674	0.1764	0.00	Valid		
X15	0.714	0.1764	0.00	Valid		
X16	0.692	0.1764	0.00	Valid		
X17	0.814	0.1764	0.00	Valid		
Kepuasan Peserta		Y1	0.822	0.1764	0.00	Valid
		Y2	0.916	0.1764	0.00	Valid
		Y3	0.915	0.1764	0.00	Valid
		Y4	0.863	0.1764	0.00	Valid

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan di atas diperoleh kesimpulan bahwa semua indikator variabel kualitas layanan *online* dan kepuasan peserta dari kategori harapan dan kinerja memiliki tingkat r hitung > r tabel, dan tingkat signifikansi < 0,05, maka berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Priyatno, 2014, p. 51), dengan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel di atas semua item variabel dalam penelitian ini dikatakan valid.

### Analisis Deskriptif

Adapun analisis deskriptif tingkat harapan dan kinerja pada variabel kualitas layanan *online* dan kepuasan peserta adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 Analisis Deskriptif Harapan an Kualitas Layanan Online**

Indikator	Harapan					Jumlah Sampel	Skor	Skor Ideal	Presentase
	1	2	3	4	5				
X1	0	0	19	34	69	122	538	610	88.20 %
X2	0	0	19	32	71	122	540	610	88.52 %
X3	0	0	14	33	75	122	549	610	90.00 %
X4	0	0	15	29	78	122	551	610	90.33 %
X5	0	1	15	27	79	122	550	610	90.16 %
X6	0	3	13	33	73	122	542	610	88.85 %
X7	0	2	11	23	86	122	559	610	91.64 %
X8	0	2	12	28	80	122	552	610	90.49 %
X9	1	0	15	27	79	122	549	610	90.00 %
X10	0	1	14	36	71	122	543	610	89.02 %
X11	0	1	9	30	82	122	559	610	91.64 %
X12	0	0	12	23	87	122	563	610	92.30 %
X13	0	3	13	37	69	122	538	610	88.20 %
X14	0	1	12	26	83	122	557	610	91.31 %
X15	0	0	12	38	72	122	548	610	89.84 %
X16	0	0	5	12	105	122	588	610	96.39 %
X17	0	1	9	41	71	122	548	610	89.84 %
Rata-rata Kategori									<b>90.40 %</b>

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas layanan *online* pada tingkat harapan memiliki nilai rata-rata sebesar 90.40 %, sehingga nilai ini masuk kedalam kategori **sangat penting**.

**Tabel 6 Analisis Deskriptif Kinerja Kualitas Layanan Online**

Indikator	Kinerja					jumlah	Skor	Skor Ideal	Presentase
	1	2	3	4	5				
X1	3	1	19	46	53	122	511	610	83.77 %
X2	1	2	17	57	45	122	509	610	83.44 %
X3	1	3	25	49	46	122	502	610	82.30 %
X4	1	4	21	51	45	122	501	610	82.13 %
X5	1	2	17	55	47	122	511	610	83.77 %
X6	1	4	18	52	46	122	501	610	82.13 %
X7	1	0	13	54	54	122	526	610	86.23 %
X8	1	3	10	54	54	122	523	610	85.74 %
X9	1	1	15	58	47	122	515	610	84.43 %
X10	2	1	14	52	53	122	519	610	85.08 %
X11	1	1	18	47	55	122	520	610	85.25 %
X12	0	1	9	54	58	122	535	610	87.70 %
X13	0	1	12	58	51	122	525	610	86.07 %
X14	0	0	10	61	51	122	529	610	86.72 %
X15	0	3	15	55	49	122	516	610	84.59 %
X16	1	2	16	43	60	122	525	610	86.07 %
X17	2	0	24	50	46	122	504	610	82.62 %
Rata-rata Kategori									<b>84.59 %</b>

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas layanan *online* pada tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata sebesar 84.59 %, sehingga nilai ini masuk kedalam kategori **sangat setuju**.

Rata-rata kualitas layanan *online* tingkat harapan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata kualitas layanan *online* tingkat kinerja, dengan perbandingan nilai kualitas layanan *online* tingkat harapan sebesar 90.40%, dan nilai kualitas layanan *online* tingkat kinerja sebesar 84.59%. Meskipun nilai kualitas layanan *online* tingkat kinerja lebih

rendah dari tingkat harapan, namun kualitas layanan online tingkat kinerja tetap masuk kedalam kategori **sangat setuju**.

**Tabel 7 Analisis Deskriptif Harapan Kepuasan Peserta**

Indikator	Harapan								
	1	2	3	4	5	jumlah	Skor	Skor Ideal	Presentase
Y1	0	2	14	37	69	122	539	610	88.36 %
Y2	0	0	11	32	79	122	556	610	91.15 %
Y3	0	2	15	38	67	122	536	610	87.87 %
Y4	2	1	11	40	68	122	537	610	88.03 %
Rata-rata									88.85 %
Kategori	Sangat Penting								

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan peserta pada tingkat harapan memiliki nilai rata-rata sebesar 88.85 %, sehingga nilai ini masuk kedalam kategori **sangat penting**.

**Tabel 8 Analisis Deskriptif Kinerja Kepuasan Peserta**

Indikator	Kinerja								
	1	2	3	4	5	jumlah	Skor	Skor Ideal	Presentase
Y1	1	1	15	53	52	122	520	610	85.25 %
Y2	1	1	17	56	47	122	513	610	84.10 %
Y3	1	0	17	59	45	122	513	610	84.10 %
Y4	1	1	11	58	51	122	523	610	85.74 %
Rata-rata									84.80 %
Kategori	Sangat Setuju								

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan peserta pada tingkat harapan memiliki nilai rata-rata sebesar 84.80 %, sehingga nilai ini masuk kedalam kategori **sangat setuju**.

Rata-rata kepuasan peserta tingkat kinerja, dengan perbandingan nilai kepuasan peserta tingkat harapan sebesar 88.85 %, dan nilai kepuasan peserta tingkat kinerja sebesar 84.80 %. Meskipun nilai kepuasan peserta tingkat kinerja lebih rendah dari tingkat harapan, namun kepuasan peserta tingkat kinerja tetap masuk kedalam kategori **sangat setuju**.

#### Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut (Utomo et al., 2021, p. 44) Customer Satisfaction Index (CSI)

merupakan perbandingan harapan dengan kinerja sebuah perusahaan, yang mana dapat diketahui sampai mana sebuah perusahaan dapat memenuhi harapan dari pelanggan, dengan menggunakan perhitungan CSI kita dapat mengetahui secara menyeluruh tingkat kepuasan konsumen namun tetap memperhatikan tingkat kepentingan masing-masing atribut produk atau jasa. Adapun hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

**Tabel 9 Customer Satisfaction Index Kualitas Layanan Online**

Indikator	MIS	MSS	WF	WS	WT	CSI
X1	4.41	4.19	5.74	24.05		
X2	4.43	4.17	5.77	24.04		
X3	4.50	4.11	5.86	24.07		
X4	4.52	4.11	5.88	24.18		
X5	4.51	4.19	5.87	24.60		
X6	4.44	4.14	5.78	23.93		
X7	4.58	4.31	5.96	25.69		
X8	4.52	4.29	5.88	25.24		
X9	4.50	4.22	5.86	24.72		
X10	4.45	4.25	5.79	24.62		
X11	4.58	4.26	5.96	25.39		
X12	4.61	4.39	6.00	26.34		
X13	4.41	4.30	5.74	24.68		
X14	4.57	4.34	5.95	25.82		
X15	4.49	4.23	5.84	24.72		
X16	4.82	4.30	6.27	26.98		
X17	4.49	4.13	5.84	24.14		
Jumlah	76.83	71.93			423.20	84.64%

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta pada variabel kualitas layanan online termasuk kedalam kategori sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84.64 %, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sudah berhasil dalam mencapai kepuasan peserta namun, agar kepuasan peserta bisa mencapai 100% maka harapan dan kinerja kualitas layann *online* perlu ditingkatkan lagi.

**Tabel 10 Customer Satisfaction Index Kepuasan Peserta**

Indikator	MIS	MSS	WF	WS	WT	CSI
Y1	4.42	4.26	24.86	105.97		
Y2	4.56	4.20	25.65	107.84		
Y3	4.39	4.20	24.72	103.96		
Y4	4.40	4.29	24.77	106.18		
Jumlah	17.77	16.96			423.95	84.79%

Sumber: Olah Data Penelitian 2022

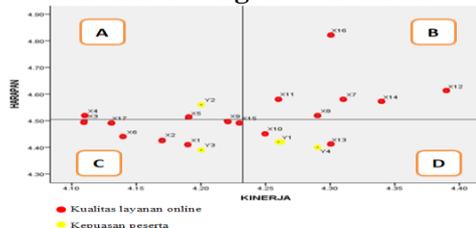
Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas, dapat disimpulkan

bahwa tingkat kepuasan peserta pada variabel kepuasan peserta termasuk kedalam kategori sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 84.79 %, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sudah berhasil dalam mencapai kepuasan peserta namun, agar kepuasan peserta bisa mencapai 100% maka harapan dan kinerja kualitas kepuasan peserta perlu ditingkatkan lagi.

### Importance Peformance Analysis (IPA)

*Importance Peformance Analysis (IPA)* merupakan teknik analisis untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan. Tujuan lainnya dari metode analisis IPA untuk mengetahui apakah suatu kinerja dari sebuah produk perusahaan buruk atau berlebih (Algifari, 2019:70). Adapun diagram *Importance Peformance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

**Gambar 3 Diagram Kartesius**



Adapun interpretasi dari diagram

di atas adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuadran A

Kuadran A mencakup dimensi atau indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Pada kuadran ini indikator yang termasuk kedalamnya adalah: indikator (X4) Tidak *error*, (X5) Fitur jelas, (Y2) Sesuai harapan

#### 2. Kuadran B

Kuadran B Mencakup dimensi atau indikator pelayanan yang dianggap

penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan. Pada kuadran ini indikator yang termasuk kedalamnya adalah: indikator (X7) Tepat waktu, (X8) Informasi pencairan, (X11) Bersedia dihubungkan, (X12) Bersikap sopan, (X14) Menyediakan kontak, (X16) Melindungi data.

#### 3. Kuadran C

Kuadran C mencakup dimensi atau indikator pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah. Pada kuadran ini indikator yang termasuk kedalamnya adalah: (X1) Mudah diakses, (X2) Mudah registrasi, (X3) Cepat diakses, (X6) Ketepatan layanan, (X9) Menangani keluhan, (X15) *Customer service online*, (X17) Memahami masalah, (Y3) Pengalaman menyenangkan.

#### 4. Kuadran D

Kuadran D mencakup dimensi atau indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih. Pada kuadran ini indikator yang termasuk kedalamnya adalah: (X10) Wawancara cepat, (X13) Mampu menjawab, (Y1) Sesuai pengorbanan, (Y4) Puas keseluruhan.

## SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian kualitas layanan *online* dengan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan tingkat harapan dan kinerja didapatkan bahwa semua

indikator dari variabel ini masuk kedalam kategori sangat penting dan sangat setuju.

2. Hasil dari penelitian variabel kepuasan peserta dengan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan tingkat harapan dan kinerja didapatkan bahwa semua indikator dari variabel ini masuk kedalam kategori sangat penting dan sangat setuju.
3. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada variabel kualitas layanan *online* didapatkan nilai sebesar 84.64 % yaitu masuk kedalam kategori sangat puas, dan variabel kepuasan peserta sebesar 84.79 % yaitu masuk kedalam kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan kinerja kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat telah mampu memenuhi tingkat harapan peserta.
4. Pada kuadran A hal-hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk tingkat harapan peserta yang belum terpenuhi yaitu pada indikator (X4) tidak *error*, (X5) fitur jelas, dan (Y2) sesuai harapan.
5. Pada kuadran B hal-hal yang perlu dipertahankan pada tingkat kinerja perusahaan yaitu pada indikator (X7) tepat waktu, (X8) informasi pencairan, (X11) bersedia dihubungi, (X12) bersikap sopan, (X14) menyediakan kontak, (X16) melindungi data.
6. Pada kuadran C hal-hal yang dianggap tingkat kinerja perusahaan kurang penting oleh peserta yaitu pada indikator (X1) mudah diakses, (X2) mudah registrasi, (X3) cepat diakses, (X6) ketepatan layanan, (X9) menangani keluhan, (X15) *customer service online*, (X17) memahami masalah, (Y3) pengalaman menyenangkan.
7. Pada kuadran D hal-hal yang dianggap tingkat kinerja perusahaan berlebihan oleh peserta analisis yaitu pada indikator (X10) wawancara cepat, (X13) mampu menjawab, (Y1)

sesuai pengorbanan, (Y4) puas keseluruhan.

### Saran

1. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat diharapkan lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan mengenai *website* untuk melakukan pendaftaran pencairan dana JHT secara *online* agar tidak terjadi *error*. *Website error* bias jadi dikarenakan jaringan yang tidak stabil dan hal lainnya, jaringan yang tidak stabil diharapkan bisa dibantu dengan menyediakan *wifi* kepada peserta yang ingin mengakses *website* di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat.
2. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat diharapkan dapat melakukan perbaikan untuk menampilkan fitur yang jelas terkait proses pencairan dana JHT agar peserta terutama yang sudah lanjut usia dan tidak mengerti teknologi informasi tidak bingung dalam mengoperasikannya, dan diharapkan karyawan bisa membantu atau memandu peserta ketika melakukan proses pendaftaran di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat.
3. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat diharapkan bisa mempertahankan tingkat kinerja yang sudah baik dan memenuhi tingkat harapan peserta seperti dana yang dicairkan tepat waktu sesuai dengan informasi pencairan yang diberitahukan pada saat proses wawancara, karyawan yang bersedia dihubungi dengan kontak yang tertera, bersikap sopan saat memberikan pelayanan, serta dapat melindungi data peserta.
4. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat diharapkan tetap memperhatikan tingkat kinerja yang saat ini dianggap kurang penting oleh peserta, untuk mengantisipasi dimasa yang akan datang akan menjadi hal yang penting bagi peserta seperti

kemudahan mengakses *website*, mudah saat melakukan registrasi, cepat diakses, ketepatan janji layanan wawancara, menangani keluhan peserta, *customer service* yang dilakukan secara *online*, memahami masalah, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

5. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Rengat diharapkan lebih memfokuskan kepada tingkat kinerja yang belum bisa memenuhi harapan peserta daripada memfokuskan aspek-aspek yang kinerjanya sudah berlebih seperti wawancara yang dilakukan dengan cepat, karyawan yang mampu menjawab, memberikan pelayanan sesuai pengorbanan peserta, dan membuat peserta puas secara keseluruhan atas layanan yang diberikan.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian sudah diupayakan melakukan prosedur ilmiah dengan sebaik mungkin, namun tidak menutup kemungkinan dalam penelitian ini masih ada kekurangan dan keterbatasan. Seperti metode pengumpulan data yang didapatkan dengan cara penyebaran kuisioner menggunakan google form, yang mana peneliti tidak dapat bertemu langsung dengan responden dalam mengisi kuisioner, sehingga bisa saja reponden tidak selalu tepat dalam mengartikan inti dari pertanyaan dalam kuisioner dan tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa dilakukan penyempurnaan terutama pada hal-hal yang tidak dibahas pada penelitian ini dari segi variabel, dimensi, indikator maupun teknik analisis data yang digunakan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Aditya, R. (2022). Daftar Lengkap UMP 2022 di 34 Provinsi Seluruh

Indonesia yang Menarik untuk Disimak. Suara.Com. <https://www.suara.com/news/2022/05/23/123239/daftar-lengkap-ump-2022-di-34-provinsi-seluruh-indonesia-yang-menarik-untuk-disimak>

Algifari. (2019). Mengukur Kualitas Layanan (1st ed.). BPFPE.

Amin, S. M., & Ahmad, U. N. U. (2012). *The Attributes of Electronic Service Quality (e-SQ) among Academic Librarians*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 260 – 265. <https://doi.org/doi:10.1016/j.sbspro.2012.11.120>

Anggraini, N., & Nurlaila. (2021). Prosedur Pelaporan Iuran Upah Tenaga Kerja Pada Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota: *Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Keuangan*, 18(2), 134–147. <https://doi.org/Doi:https://doi.org/10.25170/balance.v18i2>

Arief. (2020). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Y. S. Wahyudi, Setiyono (ed.); 1st ed.). Bayumedia Publishing.

Asniwati. (2021). *Electronic Media Mix to Increase BPJS Employment Membership in Makassar Branch*. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 1–13.

Fauzi, A. (2022). Cek Cara Daftar *Online* BPJS Ketenagakerjaan, Ternyata Mudah. *Finansialku.Com*. <https://www.finansialku.com/cek-cara-daftar-antrian-online-bpjs-ketenagakerjaan-ternyata-mudah/>

Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen (5th ed.). Universitas Diponegoro.

- Franita, R. (2016). Analisa Pengangguran di Indonesia. *Nusantara ( Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial )*, 1, 88–93.
- Gani, I., & Amalia, S. (2018). *Alat Analisis Data* (P. Christian (ed.); 2nd ed.). ANDI.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (TURI (ed.); 1st ed., Vols. 978-602-5568-21-3)*. GAVA MEDIA.
- Hermawan, A. (2016). Masih Antri klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan? Manfaatkan Fitur E-Klaimnya. *Kompasiana.Com*.  
<https://www.kompasiana.com/adeherman/578d94d7b67a6193048edd02/masih-antri-klaim-jht-bpjs-ketenagakerjaan-manfaatkan-fitur-eklaimnya>
- Imaniyah, B., & R, A. H. A. (2019). Akad Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Dalam Konteks Ekonomi Syariah. *Li Falah-Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 96–110.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009a). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani (eds.); 13 jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009b). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani (eds.); 13 jilid 2). Erlangga.
- Milana, R. (2021). Kaum Muda, Media Sosial Dan Nasionalisme. *Revolusimental.Go.Id*.  
<https://revolusimental.go.id/kabar-revolusi-mental/detail-berita-dan-artikel?url=kaum-muda-media-sosial-dan-nasionalisme>
- Muhammad, F. N., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi Mobile BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan *Heuristic Evaluation*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 433–440.
- Prayoga, D. W. (2019). *The Effect Of Company Service Quality And Image To The Satisfaction Of BPJS Ketenagakerjaan Users*. *MANAJEMEN BISNIS*, 9, 10.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (T. A. Prabawati (ed.); 1st ed.). ANDI.
- Putra, I. W. A. M., Wardana, M., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh E-Servqual Terhadap *Customer Satisfaction, Trust, dan Word Of Mouth* Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(11), 3647–3679.
- Rostami, A., Khani, A. H. A., & Soltani, G. (2016). *The Impact of E-service Quality on the Improvement of the Level of Communication with Customers of Bank Melli Branches in South Tehran Affairs Office*. *Procedia Economics and Finance*, 36, 448 – 455. [https://doi.org/doi:10.1016/S2212-5671\(16\)30063-6](https://doi.org/doi:10.1016/S2212-5671(16)30063-6)
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *SEMINAR INOVASI MAJEMEN BISNIS DAN AKUNTANSI* 3, 19.
- Sabiq, R. M., & Apsari, N. C. (2021). *DAMPAK Pengangguran Terhadap*

- Tindakan Kriminal Ditinjau Dari Perspektif Konflik. *JURNAL KOLABORASI RESOLUSI KONFLIK*, 3(1), 51–64.
- Setiawan, B. (2015). Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS (W. Nikodemus (ed.); 1st ed.). ANDI.
- Sugiharti, R. R., & Muliastuti, K. D. (2020). Studi Kepuasan Pelanggan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18, 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jp.v17i>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sutrisno, H. (2020). Pengaruh Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 78–84
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction* (F. Tjiptono (ed.); 5th ed.). ANDI
- Utama, L. (2021). Generasi Z dan Milenial Melek Teknologi, tapi Harus Hati-hati. *Viva.Co.Id*. <https://www.viva.co.id/amp/digital/digilife/1360426-generasi-z-dan-milenial-melek-teknologi-tapi-harus-hati-hat>
- Utomo, T. Y., Wulandari, A., & Hanifa, F. H. (2021). *Measuring Customer Satisfaction Importance Performance Analysis Method & Service Quality* (D. S. Sari (ed.); 1st ed.). Niaga Muda Press
- Violleta, P. T. (2022). Menaker: Partisipasi angkatan kerja perempuan masih di bawah laki-laki. *ANTARA.COM*. <https://www.antaranews.com/berita/2652805/menaker-partisipasi-angkatan-kerja-perempuan-masih-di-bawah-laki-laki#:~:text=Menurut data per Agustus 2021,2019 sebesar 51%2C81 persen>
- Wahyuni, N. D. (2017). PNS Vs Pegawai Swasta, Mana Pilihan Karier Terbaik? *Liputan6.Com*. <https://m.liputan6.com/bisnis/read/3065467/pns-vs-pegawai-swasta-mana-pilihan-karier-terbai>
- Wiley. (2017a). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 1* (D. A. Halim, A. N. Hanifah, & J. R. Sibarani (eds.); 6th ed.). Salemba Empat
- Wiley. (2017b). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2* (D. A. Halim, A. N. Hanifah, & J. R. Sibarani (eds.); 6th ed.). Salemba Empat
- Zahra, P., Hanifa, F. H., & Widianingsih, S. (2021). *Importance Performance Analysis untuk Analisis Kualitas Layanan* (D. S. Sari (ed.); 1st ed.). Niaga Muda Press
- Zehir, C., & Narcikarab, E. (2016). *E-Service Quality and E-Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 427–443. <https://doi.org/doi: 10.1016/j.sbspro>
- <https://inhukab.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html#subjekViewTab3>

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

[https://sepakat.bappenas.go.id/wiki/Kelompok\\_Usia](https://sepakat.bappenas.go.id/wiki/Kelompok_Usia)

<https://satudata.kemnaker.go.id/satudatapublic/2022/03/files/data/1648482975>

504

\_Data%2520BPJS%2520Ketenagakerjaan\_Februari%25202022.xlsx

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022