

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan ini atau pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 03 Juli 2024

The image shows a handwritten signature in black ink on the left. To the right of the signature is a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and red, featuring the Garuda Pancasila emblem in the center. Text on the stamp includes 'SEPULUH RIBU RUPAH' on the left, '7000' in the center, 'METERAI TEMPEL' on the right, and the alphanumeric code '7EB8EAJX751357530' at the bottom.

Heni Nurfauziyah  
**NIM: 201430041**

## ABSTRAK

**Heni Nurfauziyah, NIM: 201430041. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Onsite* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)”.**

Kepuasan merupakan reaksi emosional yang ditunjukkan konsumen setelah proses pembelian dikonsumsi, dihasilkan dari membandingkan kinerja sebenarnya dengan harapan dan mengevaluasi pengalaman konsumsi produk atau jasa tersebut, dan merupakan suatu evaluasi dimana yang dipilih setidaknya atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak sesuai harapan. Hal ini terjadi pada peserta klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon yang mengalami kenaikan dan penurunan yang bersifat fluktuatif.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?

Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner yang disebar kepada 98 orang responden, pengujian data penelitian dimulai dari uji instrumen, uji persyaratan statistik, uji regresi berganda sampai dengan uji hipotesis. Pengujian tersebut menggunakan statistik inferensial parametrik dengan bantuan *software* SPSS versi 27.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan  $t_{hitung} 5,223 > t_{tabel} 1,98$ , sedangkan variabel Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan sebesar  $t_{hitung} 2,507 > t_{tabel} 1,98$  dan variabel Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan sebesar  $t_{hitung} 1,267 > t_{tabel} 1,98$ . Hasil uji simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan nilai  $F_{hitung} 37,882 > F_{tabel} 2,70$  dan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) besarnya kontribusi sebesar 53,3% dan sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian.

***Kata kunci: Kualitas Layanan, Klaim JHT Online, Klaim JHT Onsite, dan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.***



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254)  
200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas dan Bisnis
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Islam
	<b>a.n. Heni Nurfauziyah</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM. 201430041</b>	di –
		Serang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari, **Heni Nurfauziyah NIM. 201430041** yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT Online dan Kualitas Layanan Klaim JHT Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)”**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 14 Juni 2024

Pembimbing I,

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
**NIP. 198003102011012008**

Pembimbing II,

**Ikin Ajnul Yakin, M.E.**  
**NIP. 199007212023211024**

## PERSETUJUAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) *ONLINE* DAN KUALITAS LAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) *ONSITE* TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)

Oleh:

**Heni Nurfauziyah**  
NIM. 201430041

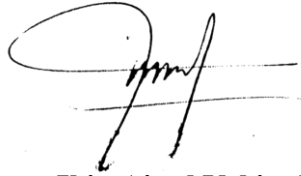
Menyetujui,

Pembimbing I,



**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II,



**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

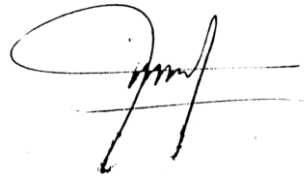
Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam



**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**  
NIP. 196402121991032000

Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah



**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

## PENGESAHAN

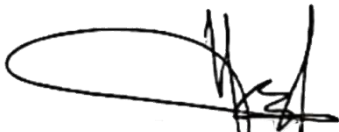
Skripsi a.n. Heni Nurfauziyah NIM: 201430041 yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Online Dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)”*** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada 03 Juli 2024.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 05 Juli 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



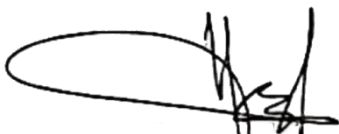
**Prof. Dr. Itang M.Ag.**  
NIP. 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota



**Nurmaita Hamsyiah, M.Si.**  
NIDN. 2005057904

Penguji I



**Prof. Dr. Itang M.Ag.**  
NIP. 197108041998031003

Anggota,

Penguji II



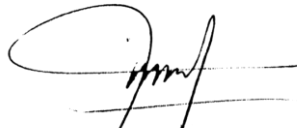
**Wahri Irawan, M.Si.**  
NIDN. 2005059602

Pembimbing I



**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II



**Ikin Ainul Yakin, M.E.**  
NIP. 199007212023211024

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Dengan mengucap syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya Bapak Ahmad Yani dan Ibu Umi Kulsum serta suami saya mas Mario yang sangat saya cintai yang juga doanya selalu menyertai perjalanan saya.*

*Dan karya ini juga saya persembahkan untuk keluarga besar Alm. Bapak H. Sanwani, Bapak Ali Akbar dan keluarga besar Ibu Maisaroh yang selalu memberikan semangat dan mendoakan setiap perjalanan saya.*

*Terima kasih yang tak hentinya penulis ucapkan atas dukungan moral yang sudah diberikan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua, dan penulis berharap skripsi ini bisa menjadi kebanggaan bagi keempat orang tua, suami dan keluarga.*

## MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا  
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ  
أَنَّهُ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

*“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, tuhan nya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (Berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

(QS. Al-Baqarah: 283)

## **RIWAYAT HIDUP**

Saya Heni Nurfauziyah atau biasa dipanggil Heni, saya lahir di Serang, 26 Juli tahun 2002, anak sulung dari orang tua yang bernama, ibu Umi Kulsum dan Ayah Akhmad Yani. Saya beralamat di Kp.Kubang Kepuh Rt/Rw.009/006 Desa Lambangsari Kabupaten Serang Banten. Pendidikan yang telah ditempuh SDN Kopi, SMPN 6 Kota Serang, SMAN 3 Kota Serang dan lulus pada tahun 2020.

Kemudian melanjutkan Studi Strata-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ungkapan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Dengan mengucap Alhamdulillah segala kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Online Dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon)”*** yang disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi serta dalam dalam rangka memperoleh gelar Sarjana ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sultan Maulana

- Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Ratu Humaemah S.Hum, M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
  5. Bapak Dr. Itang, M.Ag., selaku penguji I dan Bapak Wahri Irawan, M.Si., selaku penguji II yang telah memberi kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
  6. Manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
  7. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
  8. Kedua Orang tua yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
  9. Kepada suami saya yang tersayang cintai dan yang paling ganteng seantero jagat raya ini yaitu mas Mario yang tidak pernah lelah untuk memberikan semangat ,dukungan,bantuan dan doa serta masukan dalam penulisan skripsi ini, I Love You mas :\*.
  10. Kepada sahabat saya Diella Kemala terimakasih telah memberikan semangat, dukungan moral dan do'a serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
  11. Kepada teman-teman Ummu, Desi, Ica, Sindi, Salsa, Husna, Supyati terima kasih telah berjuang bersama dan berteman baik dengan penulis hingga saat ini.
  12. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak

bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Serang, 03 Juli 2024

Penulis,

Heni Nurfauziyah  
NIM: 201430041

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Kerangka Pemikiran.....	12
H. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Klaim JHT <i>Online</i> Dan <i>Onsite</i> .....	22
C. Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan .....	29
D. Penelitian Terdahulu .....	41
E. Hipotesis.....	45

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	48
B. Tempat Penelitian .....	48
C. Metodologi Penelitian .....	49
D. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	50
E. Operasional Variabel.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Teknik Analisis Data.....	58
H. Uji Instrumen .....	58
I. Uji Asumsi Klasik .....	59
J. Regresi Linier Berganda .....	60
K. Uji Korelasi .....	60
L. Uji Hipotesis .....	61
M. Uji Koefisien Determinasi .....	62
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
B. Analisis Data .....	65
C. Hasil Penelitian Uji Instrumen .....	74
D. Hasil Penelitian Uji Asumsi Klasik .....	79
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
F. Hasil Uji Korelasi.....	85
G. Hasil Uji Hipotesis.....	87
H. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89
I. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Jumlah Realisasi Pembayaran Manfaat Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor Cabang Cilegon Tahun 2020-2023.....	3
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	41
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel.....	52
<b>Tabel 3. 2</b> Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	61
<b>Tabel 4. 1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
<b>Tabel 4. 2</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	66
<b>Tabel 4. 3</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	67
<b>Tabel 4. 4</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan .....	68
<b>Tabel 4. 5</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ( $X1$ ) .....	69
<b>Tabel 4. 6</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Klaim JHT <i>Online</i> ( $X2$ ) .....	71
<b>Tabel 4. 7</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Klaim JHT <i>Onsite</i> ( $X3$ ) .....	72
<b>Tabel 4. 8</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta ( $Y$ )	73
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan ( $X1$ ) .....	74
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Validitas Klaim JHT <i>Online</i> ( $X2$ ).....	75
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Validitas Klaim JHT <i>Onsite</i> ( $X3$ ) .....	76
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ( $Y$ ) .....	77
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	78
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Normalitas .....	81
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	82
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Regresi .....	84

<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Korelasi.....	86
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	87
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji F (Simultan).....	89
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	12
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi Perusahaan.....	65
<b>Gambar 4. 2</b> Histogram .....	79
<b>Gambar 4. 3</b> Grafik P Plot.....	80
<b>Gambar 4. 4</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83