

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BPJS Ketenagakerjaan merupakan penyelenggaraan program jaminan sosial yang merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan melalui 5 Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM).

Jaminan Hari Tua atau (JHT) adalah salah satu dari empat program yang termasuk dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Menurut PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Hari Tua, JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat karyawan terdaftar memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.¹

BPJS Ketenagakerjaan, Badan Ketenagakerjaan dan Jaminan Sosial, memegang peranan penting dalam perlindungan pekerja di Indonesia. Tanggung jawab utamanya adalah mengelola program tunjangan karyawan seperti tunjangan kompensasi pekerja, tunjangan kematian, tunjangan pensiun, dan tunjangan pensiun. Tujuan BPJS Ketenagakerjaan adalah memberikan perlindungan ekonomi dan sosial

¹ BPJS Ketenagakerjaan, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/search.html>, diakses pada 06 Juli 2024, Pukul 10.13 WIB.

agar pekerja dapat menghadapi risiko yang terkait dengan dunia kerja. Jaminan Hari Tua (JHT) menggunakan sistem tabungan bulanan yang bersifat wajib. Perusahaan akan secara otomatis memotong gaji karyawan setiap bulannya untuk disetorkan ke dalam program ini.²

Klaim adalah suatu yang mana tertanggung menyatakan kerugian dan memberikan bukti yang diperlukan, dan perusahaan asuransi menerima klaim serta memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut. Sedangkan, definisi klaim merupakan suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi, salah satu dari yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak.³

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan suatu bentuk perlindungan finansial yang sangat penting untuk memastikan bahwa seorang karyawan dapat menjalani masa pensiun dengan tenang dan tanpa kekhawatiran finansial. Ini bisa berupa tabungan, investasi, atau program pensiun yang disediakan oleh pemerintah maupun perusahaan tempat karyawan bekerja. Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan karyawan rasa aman dan kepastian bahwa akan memiliki sumber pendapatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup ketika sudah tidak lagi bekerja secara aktif atau produktif.

² BPJS Ketenagakerjaan, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/search.html>, diakses pada 08 November 2023, Pukul 08.30 WIB.

³ Fenti Wulandari, "Faktor-Faktor Penyebab Bekas Klaim BPJS Rawat Inap Yang Pending Di Rumah Sakit Tahun 2020", *Jurnal STIKES Yayasan RS Dr. Seotomo*, (2020), h. 5-6.

Tabel 1. 1 Jumlah Realisasi Pembayaran Manfaat Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor Cabang Cilegon Tahun 2020-2023

No	Kategori/Peserta	2020	2021	2022	2023
1	Pekerja Formal PKBU Perusahaan	1,227	1,292	1,504	1,783
2	Jumlah Tenaga Kerja	31,118	32,255	39,865	43,559
3	Tenaga Kerja Klaim JHT	4168	4544	5458	3570
4	Nominal Rupiah JHT	36,333,209,290,-	58,878,705,930,-	75,981,583,320,-	54,028,198,870,-

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cilegon

Dari data Tabel 1.1 diatas jumlah pekerja formal PKBU perusahaan pada tahun 2020 sebanyak 1,227, jumlah tenaga kerja sebanyak 31,118 orang, jumlah tenaga kerja klaim JHT sebanyak 4168, dengan seluruh nominal rupiah JHT sebanyak Rp. 36,333,209,290,-, untuk jumlah pekerja formal formal PKBU perusahaan pada tahun 2021 sebanyak 1,292 , jumlah tenaga kerja sebanyak 32,255 orang, jumlah tenaga kerja klaim JHT sebanyak 4544, dengan seluruh nominal rupiah JHT sebanyak Rp. 58,878,705,930,-, untuk jumlah pekerja formal formal PKBU perusahaan pada tahun 2022 sebanyak 1,504, jumlah tenaga kerja sebanyak 39,865 orang, jumlah tenaga kerja klaim JHT sebanyak 5458, dengan seluruh nominal rupiah JHT sebanyak Rp. 75,981,583,320,-, untuk jumlah pekerja formal formal PKBU perusahaan pada tahun 2023 sebanyak 1,783, jumlah tenaga kerja sebanyak 43,559 orang, jumlah tenaga kerja klaim JHT sebanyak 3570,

dengan seluruh nominal rupiah JHT sebanyak Rp. 54,028,198,870,-.⁴

Dari hasil data survei di atas, jumlah tenaga kerja klaim JHT mengalami kenaikan dan penurunan yang bersifat fluktuatif. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan jumlah peserta tersebut yaitu diantaranya adalah pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia pada tahun 2020, yang membuat masyarakat Indonesia harus menjaga jarak sosial dan fisik. Ini menyebabkan kualitas layanan menjadi buruk dan menghambat pelayanan secara langsung.

Meskipun layanan yang diberikan perusahaan secara langsung sangat penting, mungkin tidak cukup untuk menarik minat peserta. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon harus melibatkan diri dalam kegiatan pelayanan secara *online* untuk bisa memberikan pelayanan maksimal kepada para peserta, khususnya peserta Klaim JHT.

Transportasi digital dan layanan *online* umumnya tidak berhubungan langsung dengan Ketenagakerjaan di BPJS. BPJS Ketenagakerjaan fokus pada jaminan sosial di tempat kerja, termasuk perlindungan terhadap kecelakaan industri, perencanaan pensiun, dan jaminan hari tua. Namun, ada hubungan mengenai pembayaran. Banyak pekerja di sektor transportasi dan jasa *online* yang bekerja sebagai pekerja lepas atau *freelancer*. Dalam beberapa kasus, penyedia layanan dan platform *online* dapat memfasilitasi pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja.

Meski transportasi digital dan layanan *online* tidak terkait langsung dengan ketenagakerjaan BPJS, namun peran BPJS dalam melindungi pekerja, termasuk yang bekerja di sektor ini, tetap penting.

⁴ Amalia Endah Pratiwi, Penata Madya Keuangan Dan TI KCP Cilegon, Wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 08 November 2023.

Online berarti daring yang komunikasi, kegiatan atau komunikasi yang berlangsung di dunia maya melalui internet. Disinilah kita berbelanja secara elektronik, berinteraksi di media sosial atau mendapatkan informasi dari berbagai sumber *online*. Dunia *online* telah mengubah cara kita berkomunikasi, bekerja, berbelanja, dan bahkan mencari hiburan.

Dalam dunia kerja, istilah *on-site* mengandung arti kehadiran fisik seseorang atau karyawan di tempat kerja atau lokasi proyek yang telah ditentukan. Artinya karyawan tersebut harus berada di kantor, lokasi konstruksi, atau tempat kerja lainnya. Kehadiran di lokasi dapat memfasilitasi komunikasi langsung, kolaborasi tim, dan pemantauan langsung kemajuan proyek. Ada banyak alasan mengapa perusahaan mengharuskan karyawannya berada di lokasi tertentu.⁵

Sesuai tren saat ini, pengajuan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan cenderung dilakukan secara *online*. BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya meningkatkan layanan digitalnya, sehingga peserta dapat mengajukan klaim dan menyelesaikan proses administrasi secara *online*. Peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat mengajukan permohonan JHT melalui portal resmi atau aplikasi seluler, sehingga mengurangi ketergantungan pada proses permohonan langsung atau di tempat.

Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi peserta, mempercepat proses penagihan, dan memudahkan akses. Penting untuk dicatat bahwa tren ini kemungkinan akan terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan kebijakan BPJS Ketenagakerjaan. Ketika permohonan *online* menjadi lebih umum,

⁵ Zona Nulis, "Apa itu Onsite: Pengertian Serta Perbedaannya Dengan Online", <https://www.zonanulis.com>, diakses pada 10 November 2023, pukul 19.15 WIB.

upaya terus dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas penyelenggaraan jaminan sosial di tempat kerja, termasuk JHT.

Akan tetapi kasus yang sering terjadi dalam mengklaim JHT *online* yaitu: (1) Peserta ingin klaim JHT tetapi data di kantor beda dengan data KTP, jadi harus mengoreksi ulang data terlebih dahulu. (2) Peserta klaim melalui jmo saat pengkinian data foto biometrik tidak sesuai dengan foto ktp yang dulu dan sekarang jadi mengakibatkan pengkinian data selalu gagal. (3) Peserta ingin klaim tetapi tidak diberikan paklaring dikarenakan berhenti dari perusahaan secara tidak baik.

Sedangkan kasus yang sering terjadi dalam mengklaim JHT secara *onsite* yaitu: (1) Peserta tidak mendapatkan antrian karena antrian terbatas, batas mendapatkan antrian mulai dari jam (08.00 - 12.00) jika diatas jam 13.00 sudah masuk pelayanan antrian *online*. (2) Peserta klaim bekerja di lebih dari 1 perusahaan dan mempunyai lebih dari 1 kartu BPJSTK, jika peserta ingin mengklaim harus menonaktifkan semua kartu tersebut. (3) Peserta klaim menggunakan ijazah orang lain sebagai pengganti ijazah peserta tersebut, tetapi saat klaim JHT peserta secara otomatis memakai data orang lain, jadi karyawan BPJSTK harus mengkonfirmasi kembali kepada hrd terlebih dahulu apakah benar atau tidak data yang diberikan oleh peserta.⁶

Kualitas pelayanan atau bisa juga disebut dengan *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua karakter yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk

⁶ Amalia Endah Pratiwi, Penata Madya Keuangan Dan TI KCP Cilegon, Wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 21 Februari 2024.

memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung, Menurut Kotler dan Amstrong sedangkan menurut Tjiptono mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.⁷

Kepuasan merupakan reaksi emosional yang ditunjukkan konsumen setelah proses pembelian atau jasa yang 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.

Dalam proses kepuasan peserta, pengaruh yang signifikan berasal dari kualitas pelayanan yang dilakukan lembaga tersebut. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sisilia Wyane Arni (2022), Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan klaim JHT baik secara *online* dan *onsite* meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Pangkal Pinang. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Debby Cynthia, Haris Hermawan, dan Ahmad Izzudin (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen untuk membeli sesuatu.

Menurut Mowen dan Minor kepuasan konsumen diartikan sebagai sikap umum yang dimiliki konsumen terhadap barang dan jasa

⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 61.

setelah memperoleh dan menggunakannya.⁸ Adapun masalah yang terjadi di dalam perusahaan BPJS Ketenagakerjaan pada cabang Cilegon yaitu (1) ketidakakuratan informasi yang disediakan dalam sistem klaim *online* dan *onsite* dapat merugikan peserta dan mempengaruhi tidak kepercayaan, (2) keterbatasan aksesibilitas yang mana jika terjadinya masalah teknis dalam layanan *online*, peserta mungkin akan mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem yang ada, (3) ketidakcukupan layanan *onsite* yang mana jika tidak mencukupi, misalnya lambatnya proses klaim atau ketidakramahan petugas, maka hal ini dapat merugikan kepuasan peserta, dan (4) komunikasi yang tidak efektif yang mana ketidakjelasan komunikasi, baik dalam proses klaim *online* maupun *onsite*, dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan peserta.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, Peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* Dan Kualitas Layanan Klaim (JHT) *Onsite* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon”** agar lebih mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *online* dan klaim (JHT) *onsite* pada kepuasan peserta. Peneliti ingin sekali mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam membantu peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara *online* maupun *onsite* yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Peneliti beranggapan bahwa kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan, berpengaruh terhadap kualitas layanan yang

⁸ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019), h.112.

diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah berikut:

1. **Ketidakakuratan Informasi:** Yang disediakan dalam sistem klaim *online* dan *onsite* dapat merugikan peserta dan memengaruhi tidak kepercayaan.
2. **Keterbatasan Aksesibilitas:** Yang mana jika terjadinya masalah teknis dalam layanan *online*, peserta mungkin akan mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem yang ada.
3. **Ketidakcukupan Layanan Onsite:** Yang mana jika tidak mencukupi, misalnya lambatnya proses klaim atau ketidakramahan petugas, maka hal ini dapat merugikan kepuasan peserta.
4. **Komunikasi yang Tidak Efektif:** Yang mana ketidakjelasan komunikasi, baik dalam proses klaim *online* maupun *onsite*, dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan peserta.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah pada permasalahan yang telah dirumuskan. Pembatasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini terkait dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* dan Kualitas Layanan Jaminan Hari Tua (JHT) *Onsite* terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Sedangkan responden yang dijadikan penelitian dibatasi pada beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan dari berbagai perusahaan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti yaitu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas

Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua *Onsite* yang dihubungkan dengan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Dengan latar belakang kendala dan batasan masalah tersebut, maka hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?
2. Apakah Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?
3. Apakah Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Onsite* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Onsite* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim

Jaminan Hari Tua (JHT) *Online* dan Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *Onsite* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan praktis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan sejumlah permasalahan, antara lain dampak kualitas layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) baik di lokasi maupun *online* terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon. Temuan ini juga dapat menjadi sumber untuk penelitian di masa depan.

2. Manfaat Secara Praktik

a. Bagi Para Akademisi

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi akademik khususnya terkait variabel yang diteliti. Untuk menambah literatur serta referensi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

b. Bagi Penulis

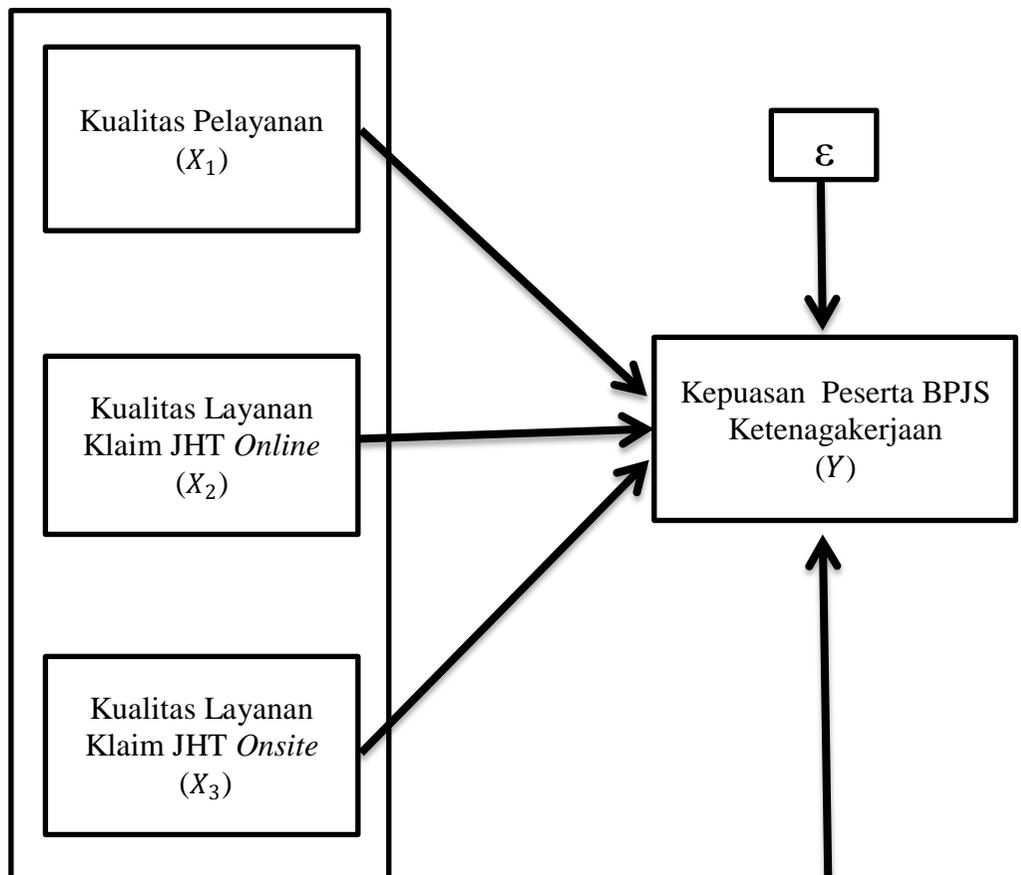
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan pembelajaran teori maupun praktik dalam tinjauan data secara langsung maupun tidak langsung, sehingga berguna bagi penulis untuk dapat memahami variabel yang diteliti.

c. Bagi Semua Pihak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah ilmiah bagi semua yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

G. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini akan menerangkan bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* terhadap Kepuasan Peserta. Penelitian ini menggunakan 1 variabel dependen dan 3 variabel independen, dimana variabel X_1 adalah Kualitas Pelayanan, variabel X_2 adalah Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan variabel X_3 Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* dan variabel Y adalah Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

H. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini, penulis dibagi menjadi 5 bab yang akan dibahas, yang memuat ide-ide pokok kemudian dibagi menjadi beberapa sub-bab sehingga secara keseluruhan dapat menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan dalam satu pemikiran. Secara garis besar dapat dijelaskan, diantaranya:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari sub-bab yaitu latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan tinjauan umum yang menjelaskan tentang teori- teori yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, operasional variabel penelitian, teknik analisis data.

BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang uraian hasil penulisan berupa temuan - temuan dari penelitian yang telah dilakukan disertai hasil analisisnya.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi akhir penelitian dengan membuat kesimpulan dan uraian- uraian serta penjelasan yang sudah disajikan

pada bab-bab sebelumnya dan selanjutnya memberikan saran yang sekiranya berguna dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya daftar pustaka dan lampiran.