

**PENGARUH PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA  
KERJA TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA  
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO**

**TUGAS AKHIR**

Oleh  
**LUCIA THERESIA FRISELA PALIT**  
NIM : 11 053 041



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**  
**2015**

Lucia Theresia Frisela Palit,. 2015 “**Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado**”. Di bawah bimbingan Agustinus Walansendow SE, Msi, MM dan Juliet P. T. Makinggung, SE, Msi.

#### **ABSTRAK**

Program jaminan sosial sangat berperan penting dalam menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko ekonomi. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial di Kota Manado Sulawesi Utara. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado merupakan tempat Peneliti melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado*”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apa pengaruh program jaminan sosial yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, Untuk mengetahui kepuasan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, dan Untuk mengetahui pengaruh program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Populasi yang diambil adalah seluruh nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dengan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan struktur penelitian, dimana pengambilan sampel dengan mengambil sample orang-orang yang dipilih oleh penulis menurut ciri-ciri spesifik dan karakteristik tertentu.. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft exel . Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Analisis koefisien determinan ( $R^2$ ) dilihat dari *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 33,92% yang berarti variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) sedangkan sisanya merupakan kontribusi variabel independen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Kepuasan Nasabah..*

## *Motto*

**“PENDIDIKAN ADALAH SENJATA AMPUH  
SEHINGGA KITA DAPAT MENGUBAH  
DUNIA DENGANNYA “**

**Kupersembahkan kepada :  
Mama & Papa Tercinta  
Adik tersayang Angelica J. Palit**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini :

Nama : Lucia Theresia Frisela Palit  
NIM : 11 053 041  
Program Studi : Manajemen Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul : “Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado”.

Manado, Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Agustinus Walansendow SE, Msi, MM**

NIP : 19640817 200012 1 001

**Juliet P. T. Makinggung SE, MSi**

NIP : 19730722 200212 2 001

Ketua Panitia,  
Seminar dan Ujian Tugas Akhir,

**Dr. Efendy Rasjid, MSi, MM**

NIP. 19670516 199403 1 013

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir oleh Lucia Theresia Frisela Palit ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 21 Agustus 2015.

Ketua/Penguji 1

**Dr. Efendy Rasjid, MSi, MM**

NIP. 19670516 199403 1 013

Penguji 2

Penguji 3

**Debby Christiane Kawung, SE, MM**

NIP . 19651224 199011 2 001

**Agustinus Walansendow SE, Msi, MM**

NIP. 19640817 200012 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Willem G. Pomantow, SE, MSi**

NIP. 19651119 199003 1 003

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Lucia Theresia Frisela Palit  
NIM : 11 053 041  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Program : Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015  
Yang membuat pernyataan,

Lucia Theresia Frisela Palit  
NIM. 11 053 041

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Lucia Theresia Frisela Palit  
NIM : 11 053 041  
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 30 Juni 1993  
Agama : Kristen Katolik  
Alamat Tempat Tinggal : Perum Taman Mapanget Raya Lingk. VIII Blok  
D No. 513 Mapanget Barat

Riwayat Pendidikan

- : TK Angkasa Manado Tahun 1999
- : SD Katolik 03 Santo Yohanes Mapanget Barat  
Tahun 2005
- : SMP Katolik Gonzaga Tomohon Tahun 2008
- : SMK Katolik Sta. Familia Tomohon Tahun  
2011

Nama Ayah : Nicolaas Hendricus Palit  
Nama Ibu : Weltje Sahede  
Alamat : Perum Taman Mapanget Raya Lingk. VIII Blok  
D No. 513 Mapanget Barat

Foto  
3x4

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Tugas Akhir ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Tugas Akhir ini di buat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado.

Penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini :

1. Bpk. Ir. Jemmy J. Rangan, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Kepala Cabang Kantor BPJS Ketenagakerjaan serta Kepala Bidang dan Para Pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan
3. Bpk. Willem G. Pomantouw, SE sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado.
4. Ibu. Juliet P.T. Makinggung, SE, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado.
5. Bapak Agustinus Walansendow, SE, Msi, MM sebagai dosen pembimbing I Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Ibu. Juliet P. T. Makinggung, SE, Msi sebagai dosen pembimbing II Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Ir. Efendy Rasjid, M. Si sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir tahun 2015.



8. Kedua orangtua, serta adikku, dan keluarga yang sangat membantu baik dalam doa dan materi serta memberikan motivasi dan semangat yang positif selama Penulis menyusun Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang berperan penting selama penyusunan Tugas Akhir, yang turut membantu selama penulisan Tugas Akhir ini yang tidak sempat Penulis sebutkan satu per satu.

Manado, Agustus 2015

Penulis

**Lucia Theresia Frisela Palit**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BIOGRAFI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Program Jaminan Sosial .....	7
2.1.2 Macam – macam Program Jaminan Sosial .....	10
2.1.3 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	16
2.2 Tinjauan Pustaka .....	18
2.3 Kerangka Berpikir .....	20
2.4 Hipotesis .....	20

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1	Objek Penelitian .....	21
3.2	Metode Penelitian .....	21
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4	Populasi dan Sampel .....	23
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	24
3.6	Analisis Data .....	24
3.6.1	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas .....	24
3.6.2	Analisis Korelasi .....	25
3.6.3	Analisis Regresi Sederhana.....	28
3.7	Pengujian Hipotesis .....	<b>29</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	30
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	30
4.1.2	Logo Perusahaan.....	33
4.1.3	Visi dan Misi .....	34
4.1.4	Motto Perusahaan .....	34
4.1.5	Job Description .....	34
4.1.6	Struktur Organisasi.....	40
4.1.7	Sumberdaya Lain .....	41
4.2	Hasil Analisis .....	42
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	45
4.2.2	Total Skor Jawaban .....	48
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
4.2.4	Hasil Analisis Regresi dan Korelasi .....	53
5.2	Pembahasan .....	57
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	60

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era globalisasi perekonomian dunia saat ini, peranan ketenagakerjaan dalam dunia perdagangan sangat penting. Demikian pula keberadaan setiap perusahaan dalam sistem perekonomian Indonesia. Mengingatnya pentingnya kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, tentu sudah semestinya kesejahteraan tenaga kerja perlu mendapat perlindungan dan peningkatan kesejahteraan yang baik. Seiring perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak perusahaan yang berdiri dan bergerak dalam berbagai sector bidang usaha.

Demikian pula dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Keberadaan perusahaan tersebut tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat maupun tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai nasabah dari perusahaan tersebut sebab mereka di ibaratkan sebagai jantungnya perusahaan asuransi karena nasabah memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan.

Semakin banyak nasabah asuransi diyakini merupakan keberhasilan suatu perusahaan, selain itu dilihat dari segi pengguna jasa asuransi (nasabah), perusahaan wajib memberikan pelayanan yang sesuai sebagai imbalan atau perhatian atas kerjasama antara pihak asuransi maupun pihak pengguna jasa asuransi. Dewasa ini, Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya

bernama JAMSOSTEK namun sekarang berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan asuransi yang berkaitan dengan asuransi jiwa dan menyangkut masalah keuangan kematian, kesehatan atau kecelakaan kerja bagi nasabahnya. Mempunyai cita-cita untuk menjadi yang perusahaan asuransi terbaik, lebih unggul dan menjadi nomor satu. Banyak perusahaan asuransi yang saling bersaing dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Program jaminan sosial tenaga kerja adalah program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. 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.

Kepuasan nasabah juga dapat ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1997: 36). Jadi, dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa meningkatkan kepuasan nasabah secara langsung dapat dipengaruhi oleh program jaminan sosial yang diikuti oleh

seorang pekerja itu sendiri. Kepuasan nasabah dapat berpengaruh pada fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan serta pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yaitu Program Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Kematian, dan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah masalah program jaminan sosial yang ada belum mampu memberikan kesejahteraan kepada nasabah pada saat penerimaan klaimnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa program jaminan sosial tenaga kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado belum maksimal dalam memenuhi kepuasan nasabah untuk menjamin pembiayaan dalam mengatasi masalah ekonomi para nasabahnya. Untuk itu dibutuhkan perhatian yang khusus untuk masalah program jaminan sosial tenaga kerja dalam memenuhi kepuasan dari nasabahnya. Dari uraian di atas penulis menarik mengambil judul : **“Pengaruh program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado “.**

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka menjadi permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: “ Seberapa besar program jaminan sosial tenaga kerja berpengaruh pada kepuasan nasabah ? “

## **1.3 TUJUAN**

Dari rumusan masalah tersebut yang akan menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui Program Jaminan Sosial yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado
2. Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado
3. Untuk mengetahui Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

## **1.4 MANFAAT**



Manfaat yang dapat diperoleh penulis dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan ilmiah bagi penulis dalam disiplin yang penulis tekuni
2. Sebagai masukan kepada mahasiswa dan mahasiswi Politeknik Negeri Manado yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dengan mengangkat tema yang sama
3. Sebagai pelengkap dan pembanding untuk hasil penelitian dengan mengangkat topik yang sama yang pernah ada sebelumnya.

## BAB II

### KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Pengertian Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Menurut Kenneth Thomson, seorang tenaga ahli pada Sekretariat Jendral *International Security Association*(ISSA), dalam kuliahnya pada *Regional Training ISSA*, seminar tanggal 16 dan 17 Juni 1980 di Jakarta, mengemukakan perumusan jaminan sosial yaitu “Jaminan Sosial dapat diartikan sebagai perlindungan yang diberikan oleh masyarakat bagi anggota-anggotanya untuk risiko-risiko atau peristiwa-peristiwa tertentu dengan tujuan, sejauh mungkin, untuk menghindari terjadinya peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat mengakibatkan hilangnya atau turunnya sebagian besar penghasilan, dan untuk memberikan pelayanan medis dan atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta jaminan untuk tunjangan keluarga dan anak”. Jaminan Sosial Tenaga Kerja adalah upaya kebijaksanaan yang ditujukan kepada tenaga kerja, terutama yang berada dilingkungan perusahaan dalam hal penyelenggaraan, perlindungan dengan interaksi kerja yang saling menguntungkan kedua belah pihak (Tenaga kerja dan pengusaha). Dalam kamus populer “Pekerjaan sosial” istilah jaminan sosial tersebut disebut “Jaminan Sosial adalah suatu program perlindungan yang diberikan oleh negara, masyarakat dan organisasi sosial kepada seseorang/individu yang menghadapi kesukaran-kesukaran dalam

kehidupan dan penghidupannya, seperti penderita penyakit kronis, kecelakaan kerja dan sebagainya”.

Sedangkan pengertian yang diberikan oleh Imam Soepomo SH: Jaminan Sosial adalah pembayaran yang diterima oleh pihak buruh diluar kesalahannya tidak melakukan pekerjaan, jadi menjamin kepastian pendapatan (income security) dalam hal buruh kehilangan upahnya karena alasan diluar kehendaknya. Pengertian jaminan sosial tenaga kerja dinyatakan dalam Undang-undang No. 3 Tahun 1992, yaitu : Suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, bersalin, hari tua dan meninggal dunia.

Program Jaminan Sosial merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko-risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Risiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua dan meninggal dunia, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja dan membutuhkan perawatan medis Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial ini menggunakan mekanisme Asuransi Sosial.

Keberadaan jaminan sosial tenaga kerja sebagai upaya perlindungan hidup tenaga kerja disuatu perusahaan besar manfaatnya, oleh karena itu sebagai langkah untuk menjamin hidup tenaga kerja, perusahaan sangat perlu memasukkan tenaga kerjanya dalam program jaminan sosial tenaga kerja yang dikelola oleh PT. JAMSOSTEK yang sekarang berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Karena perusahaan yang memasukkan tenaga kerjanya dalam program Jamsostek adalah perusahaan yang terletak bijaksana pemikirannya dan telah bertindak:

- a. Melindungi para buruhnya sedemikian rupa dalam menghadapi kecelakaan kerja yang mungkin saja terjadi, baik karena adanya mutakhir, maupun karena penempatan tenaga kerja pada proyek-proyek diluar daerah dalam rangka menunjang pembangunan.
- b. Mendidik para buruhnya supaya berhemat/menabung yang dapat dinikmatinya apabila sewaktu-waktu terjadi suatu kejadian yang harus dihadapi buruh beserta keluarganya
- c. Melindungi perusahaan dari kerusakan kemungkinan berjumlah sangat besar, karena terjadinya musibah yang menimpa beberapa karyawan, dimana setiap kecelakaan atau musibah sama sekali tidak diharapkan.

Dasar Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja UU No. 3 Tahun 1992 tentang JAMSOSTEK ini dikeluarkan berlandaskan dasar-dasar hukum.

- a) Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), dan Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1951 tentang pernyataan berlakunya undang-undang pengawasan perburuhan tahun 1948 nomor 23 dari

Republik Indonesia untuk seluruh Indonesia (Lembaran Negara tahun 1951 Nomor 41).

- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok Mengenai tenaga kerja (Lembaran Negara Tahun 1969 nomor 55 : Tambahan Lembaran Negara nomor 2912).
- d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang keselamatan kerja (Lembaran Negara tahun 1970 nomor 1, tambahan n negara nomor 2918).
- e) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1981 tentang wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan (Lembaran Negara tahun 1981 nomor 39, tambahan Lembaran Negara nomor 3201).

### **2.1.2 Macam – macam Program Jaminan Sosial**

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

Program Jaminan Sosial merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjaminan arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko-risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja. Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

Kemanfaatan Jaminan Hari Tua adalah sebesar akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan hasil pengembangannya, apabila tenaga kerja:

1. Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total tetap
2. Berhenti bekerja yang telah memenuhi masa kepesertaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan
3. Pergi keluar negeri tidak kembali lagi, atau menjadi PNS/POLRI/ABRI

#### **Tata Cara Pengajuan Jaminan**

1. Setiap permintaan JHT, tenaga kerja harus mengisi dan menyampaikan formulir 5 BPJS Ketenagakerjaan kepada kantor BPJS Ketenagakerjaan setempat dengan melampirkan:
  - a) Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan asli
  - b) Kartu Identitas diri KTP/SIM (fotokopi)
  - c) Surat keterangan pemberhentian bekerja dari perusahaan atau Penetapan Pengadilan Hubungan Industrial
  - d) Kartu Keluarga (KK)
2. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang mengalami cacat total dilampiri dengan Surat Keterangan Dokter
3. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang meninggalkan wilayah Republik Indonesia dilampiri dengan:

- a) Pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia
  - b) Photocopy Paspor
  - c) Photocopy VISA
4. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang meninggal dunia sebelum usia 55 thn dilampiri:
    - a) Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit/Kepolisian/Kelurahan
    - b) Photocopy Kartu keluarga
  5. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang berhenti bekerja dari perusahaan sebelum usia 55 thn telah memenuhi masa kepesertaan 5 tahun telah melewati masa tunggu 1 (satu) bulan terhitung sejak tenaga kerja yang bersangkutan berhenti bekerja, dilampiri dengan:
    - a) Photocopy surat keterangan berhenti bekerja dari perusahaan
    - b) Surat pernyataan belum bekerja lagi
  6. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang menjadi Pegawai Negeri Sipil/POLRI/ABRI
  7. Selambat-lambatnya 30 hari setelah pengajuan tersebut BPJS Ketenagakerjaan melakukan pembayaran JHT

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

Kecelakaan kerja termasuk penyakit akibat kerja merupakan risiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan

kerja. Kesehatan dan keselamatan tenaga kerja merupakan tanggung jawab pengusaha sehingga pengusaha memiliki kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja yang berkisar antara 0,24% - 1,74% sesuai kelompok jenis usaha. Manfaat dari Jaminan Kecelakaan Kerja yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat dimulai berangkat bekerja sampai tiba kembali dirumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja.

### **Tata Cara Pengajuan Jaminan**

- 1) Apabila terjadi kecelakaan kerja pengusaha wajib mengisi form BPJS Ketenagakerjaan 3 (laporan kecelakaan tahap I) dan mengirimkan kepada BPJS Ketenagakerjaan tidak lebih dari 2 x 24 Jam terhitung sejak terjadinya kecelakaan
- 2) Setelah tenaga kerja dinyatakan sembuh/meninggal dunia oleh dokter yang merawat, pengusaha wajib mengisi form 3a (laporan kecelakaan tahap II) dan dikirim kepada BPJS Ketenagakerjaan tidak lebih dari 2 x 24 jam sejak tenaga kerja dinyatakan sembuh/meninggal. Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan akan menghitung dan membayar santunan dan ganti rugi kecelakaan kerja yang menjadi hak tenaga kerja/ahli waris.
- 3) Form BPJS Ketenagakerjaan 3a berfungsi sebagai pengajuan permintaan pembayaran jaminan disertai bukti-bukti:



- a. Fotokopi kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Surat keterangan dokter yang merawat dalam bentuk form BPJS Ketenagakerjaan 3b atau 3c
- c. Kuitansi biaya pengobatan dan perawatan serta kwitansi pengangkutan

### **3. Program Jaminan Kematian (JKM)**

Jaminan Kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan Kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Pengusaha wajib menanggung iuran Program Jaminan Kematian sebesar 0,3% dengan jaminan kematian yang diberikan adalah Rp 21.000.000,- terdiri dari Rp 14.200.000,- santunan kematian dan Rp 2 juta biaya pemakaman dan santunan berkala. Program ini memberikan manfaat kepada keluarga tenaga kerja seperti:

- 1) Santunan Kematian: Rp 14.200.000,-
- 2) Biaya Pemakaman: Rp 2.000.000,-
- 3) Santunan Berkala: Rp 200.000,-/ bulan (selama 24 bulan)

\*) sesuai dengan PP Nomor 53 Tahun 2012

### **Tata cara Pengajuan Jaminan Kematian**

Pengusaha/keluarga dari tenaga kerja yang meninggal dunia mengisi dan mengirim form 4 kepada BPJS Ketenagakerjaan disertai bukti-bukti:

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan Asli tenaga Kerja yang Bersangkutan
2. Surat keterangan kematian dari Rumah sakit/Kepolisian/Kelurahan
3. Salinan/Copy KTP/SIM dan Kartu Keluarga Tenaga Kerja bersangkutan yang masih berlaku
4. Identitas ahli waris (photo copy KTP/SIM dan Kartu Keluarga)
5. Surat Keterangan Ahli Waris dari Lurah/Kepala Desa setempat
6. Surat Kuasa bermeterai dan copy KTP yang diberi kuasa (apabila pengambilan JKM ini dikuasakan)

#### **2.1.3 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Defenisi kepuasan pelanggan atau nasabah : Kepuasan

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya ( Kotler, 1997: 36).

#### **2.1.4 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah yang diberikan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan program jaminan sosial tenaga kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap program jaminan sosial tenaga kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler (dalam Kasmir, 2008: 163) pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

**1) Sistem keluhan dan usulan**

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik.

**2) Survei kepuasan konsumen**

Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kusioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan BPJS Ketenagakerjaan tempat nasabah mengikuti program jaminan tenaga kerja.

**3) Konsumen samara**

BPJS Ketenagakerjaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan

oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

#### 4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah BPJS Ketenagakerjaan guna mengetahui sebab – sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah.

Menurut Kotler (2001: 231) ada dua (2) teori mengenai kepuasan yaitu:

##### a) Teori Harapan Kinerja

Menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan. Jika hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, jika hasil yang didapat lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan sangat puas dan jika hasil yang didapatkan tidak seperti apa yang diharapkan, maka konsumen tidak puas.

##### b) Teori Ketidakcocokan Kognitif

Menyatakan bahwa hampir setiap pilihan cenderung untuk menjadikan ketidakcocokan pasca transaksi, misalnya adalah seberapa besar ketidaknyamanan yang timbul dan apa yang dilakukan konsumen untuk mengatasinya.

##### a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zheithaml and Bitner (2003: 87 dalam Sento, 2010: 19 ) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain :

- a) Fitur produk dan jasa (meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan dan sebagainya)
- b) Emosi pelanggan (agar dapat stabil seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup)
- c) Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa (penilaian terhadap jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan)
- d) Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*).
- e) Pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja, misalnya kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan

## 2.2 Tinjauan Pustaka

**TABEL 1**

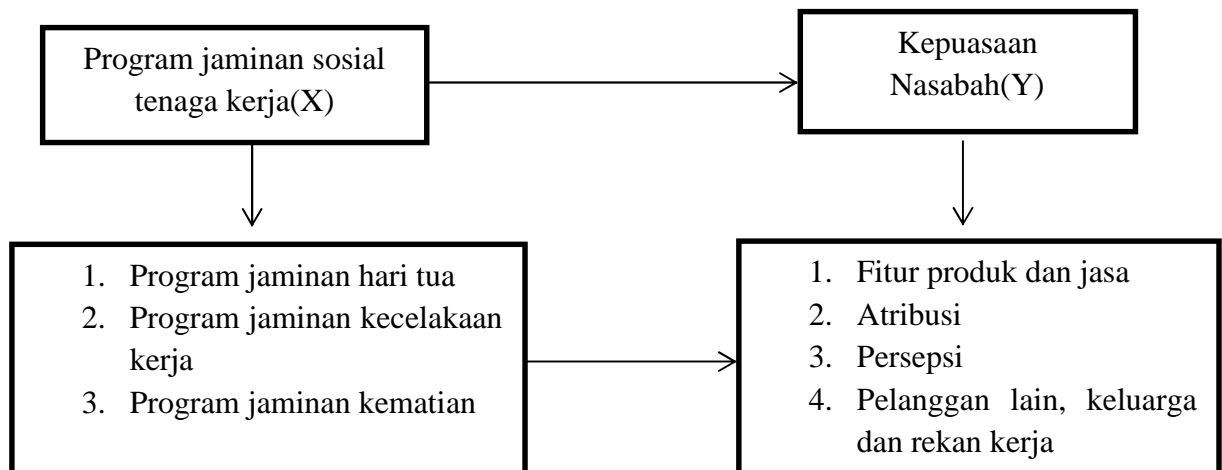
**Mapping Penelitian Sebelumnya dan Penelitian ini**

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	
1	Dudung Abdurroup, S.Sos., M.Si. (2007)	Pengaruh Jaminan Sosial Terhadap Produktivitas Kerja	Jaminan Terhadap Kerja	Variabel independen: Program Jaminan sosial Variabel dependen : Produktivitas kerja	Variabel program jaminan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja
2	Husnul Khatimah (2011)	Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan BRI Semarang	Pengaruh Terhadap Nasabah Cabang	Variabel Independen: Kualitas pelayanan meliputi <i>Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empaty</i> Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah	Variabel kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Semarang
3.	Maya Adelina Siregar (2009)	Pengaruh Jaminan Sosial Terhadap Manfaat Yang Diterima Tenaga Kerja Sebagai Peserta PT. Jamsostek (PERSERO) Medan	Program Sosial Manfaat	Variabel independen: Program Jaminan sosial Variabel dependen : Manfaat Yang Diterima Tenaga Kerja	Variabel program jaminan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Yang Diterima Tenaga Kerja Sebagai Peserta PT. Jamsostek(PERSERO) Medan

*Sumber: Data Internet*

### 2.3 KERANGKA PIKIR

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu program jaminan sosial tenaga kerja, serta satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Model hubungan antar variabel sebagai berikut :



**Gambar 1 :**

#### **Model Penelitian Hubungan Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat**

Keterangan:

X = Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Y = Kepuasan Nasabah

→ = Hubungan Parsial

### 2.4 Hipotesis

Dari kerangka konseptual diatas, maka hipotesis yang akan di uji dirumuskan sebagai berikut : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat diadakannya penelitian ini adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Manado. Waktu penelitian ini dirancang selama 4 (empat) bulan, mulai dari bulan Februari- Juni 2015. Mulai dari pengajuan judul penelitian, bimbingan proposal Tugas Akhir, ujian proposal Tugas Akhir, bimbingan Tugas Akhir dan ujian Tugas Akhir.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Ada 2 (dua) metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

##### **1. Metode Penelitian Lapangan ( Field Research)**

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan yang terkait dengan permasalahan yang sedang terjadi di lapangan mengenai program – program jaminan sosial dan kepuasan nasabah

##### **2. Metode Penelitian Kepustakaan ( Library Research)**

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan program – program jaminan sosial terhadap kepuasan nasabah baik kantor maupun dari luar kantor.



### 3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2003 : 122) data adalah keterangan mengenai sesuatu yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

1. **Data Primer** adalah data hasil kuesioner dari karyawan mengenai program jaminan sosial tenaga kerja dan kepuasan nasabah yang diolah langsung oleh Penulis.
2. **Data sekunder** adalah data yang diperoleh dari perusahaan sebagai data-data tambahan atau dari sumber-sumber terkait seperti literatur, studi pustaka, referensi, jumlah karyawan, visi misi, job description, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

Sedangkan Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. **Observasi (*Observation*)**

Penulis melakukan pengamatan terhadap program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

#### 2. **Kuesioner (*Questioner*)**

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah dengan indikator-indikatornya.

### **3. Kajian Pustaka**

Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan program jaminan sosial tenaga kerja terhadap kepuasan nasabah dari sumber-sumber seperti buku-buku literatur melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

#### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan totalitas objek atau keseluruhan item yang dibatasi oleh kriteria tertentu. (Supriyanto, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Sampel menurut Djarwanto dan Pangestu (2010) adalah “sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasi)”. Sampel dalam penelitian ini adalah merupakan populasi diambil sebanyak, yaitu sebanyak 100 orang nasabah. Adapun metode pengambilan sampel yakni menggunakan metode Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan struktur penelitian, dimana pengambilan sampel dengan mengambil sample orang-orang yang dipilih oleh penulis menurut ciri-ciri spesifik dan karakteristik tertentu. (Djarwanto, 1998)

### **3.5. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut (Umar, 2002 : 25). Variabel penelitian, dalam penelitian ini ada satu variabel bebas, yaitu: program jaminan sosial tenaga kerja yang disimbol X, yang dan kepuasan nasabah, sebagai variabel terikat yang disimbol Y. Dalam penelitian ini, variabel-variabel penelitian dijabarkan kedalam sub-variabel atau bagian dari variabel. Sub variabel ini dikembangkan menjadi bagian yang lebih kecil yaitu indikator. (Ridwan 2002)

### **3.6 Analisa Data**

#### **3.6.1 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2005). Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing – masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistic sebagai berikut :

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.**
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.**

- 3) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel tetapi bertanda negatif, maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_1$  diterima.**

Sebelum diadakan penelitian lebih lanjut, setiap butir soal instrumen harus memenuhi syarat validitas dengan skor total menggunakan *Pearson's Product Moment*. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir yang valid dan yang tidak valid pada taraf signifikansi  $= 0,05$  dengan  $dk = n-1$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha yaitu metode untuk mencari reabilitas internal yaitu menganalisis reabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program microsof excel yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( ).

### 3.6.2 Analisis Korelasi

Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto, 2006: 270). Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas pelatihan personal skill dengan variabel terikat yaitu kinerja

pegawai digunakan analisis korelasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dalam Dermawan Wibisono (2003 :199), apabila koefisien korelasi kita nyatakan dengan r, maka nilai r dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$-1 \leq r \leq 1$$

Di mana :

$r = 1$  (mendekati 1) berarti hubungan program jaminan sosial tenaga kerja dan Kepuasan Nasabah sempurna dan positif

$r = -1$  (mendekati -1) berarti hubungan program jaminan sosial tenaga kerja dan Kepuasan Nasabah sempurna dan negative

$r = 0$  berarti hubungan program jaminan sosial tenaga kerja dan Kepuasan Nasabah lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Apabila hubungan positif di atas berarti bahwa kenaikan atau penurunan program jaminan sosial tenaga kerja umumnya akan diikuti kenaikan atau penurunan dari Kepuasan Nasabah sedangkan hubungan negatif berarti naik atau turunnya program jaminan sosial tenaga kerja di ikuti oleh turun atau naiknya nilai Kepuasan Nasabah. Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut:

**Tabel .2**

**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi**

**Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Rendah
0,40 - 0,59	Cukup
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Kuat

*Sumber: metodologi penelitian Bisnis oleh sugiono, 2013*

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut Riduwan (2007) :

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

R = koefisien korelasi multiple

### 3.6.3 Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan sifat karakteristik variabel yang dikaji maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Regresi Sederhana yang berpatokan pada rumus :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel tidak bebas (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = nilai intercept (konstan)

b = koefisien arah regresi

Harga a dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{\Sigma Y (\Sigma X^2) - \Sigma X \Sigma XY}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n \Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

### 3.7 PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas (X) program jaminan sosial tenaga kerja, terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka menerima atau menolak hipotesis didasarkan pada probabilitas nilai  $\alpha = 0,05$  yaitu :

- Jika  $p < 0,05$  maka hipotesis diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas program jaminan sosial tenaga kerja terhadap variabel terikat kepuasan nasabah
- Jika  $p > 0,05$  maka hipotesis ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas program jaminan sosial tenaga kerja dan variabel terikat kepuasan nasabah



#### **4.1.1 Sumberdaya Lain**

Untuk melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan memiliki 6 kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi yaitu Kantor cabang Makassar, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Palopo, dan Kantor cabang Gorontalo. Berikut ini daftar alamat kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi beserta cabang – cabangnya :

1. Jl. Gunung Bawakaraeng No. 222 Makassar. Telepon: (0411) 452373, 452873 Faks: (0411) 452539
2. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar Jl. Urip Sumorarjo KM 4.5, Pampang Makassar Telepon: (0411) 441581, 441591 Faks: (0411) 441 533
3. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sulawesi Utara Jl. 17 Agustus Manado 95113 Telepon: (0431) 851667, 855724 Faks: (0431) 854068
4. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sulawesi Tengah, Jl. Towua No. 51 Tatura Palu 94113 PO Box 37, Telepon: (0451) 481212, Faks: (0451) 481212
5. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sulawesi Tenggara Jl. Eddy Sabara No. 392 By Pass, Kendari 93121, Sulawesi Tenggara Telepon: (0401) 3127326, 3131344, 3131355, Faks: (0401) 3127067
6. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gorontalo, Jl. Nani Wartabone No. 22 (D/H Andalas No. 7) Gorontalo, Telepon: (0435) 831554, Faks: (0435) 831554

7. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palopo, Jl. Andi Kambo No 99 Palopo, (Samping SPBU Binturu), Telepon: (0471) 21698, 22507 Faks: (0471) 22248

## 4.2 HASIL ANALISIS

Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dengan sampel penelitian kepada nasabah yang telah mengikuti Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Kuisisioner yang disebar 100 eksemplar, semua kuisisioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, masa bekerja dan gaji. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado berupa tabel

**Tabel 3**  
**Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	28	28%
2	Perempuan	72	72%
	Jumlah	100	100%

*Sumber : Data Olahan Tahun 2015*

Berdasarkan tabel 4 diatas, terlihat bahwa responden penelitian terdiri dari nasabah laki – laki sebanyak 28 orang dengan tingkat persentase 28% dan nasabah perempuan sebanyak 72 orang dengan tingkat persentase 72%. Dengan demikian responden yang paling banyak pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Karena perempuan lebih mampu menunggu antrian dengan waktu yang lama daripada laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini adalah data responden berdasarkan pendidikan yang dilihat dari nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado berupa tabel :

**Tabel 4**  
**Jumlah Nasabah Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMP	4	4%
2	SMA /SMK	20	20%
3	DIPLOMA	25	25%
4	SARJANA	51	51%
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data olahan Tahun 2015*

Berdasarkan tabel 4 diatas, terlihat bahwa responden penelitian terdiri dari karyawan dengan pendidikan SMP sebanyak 4 orang dengan tingkat persentase 4%, pendidikan SMA /SMK sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 20%. Untuk DIPLOMA terdapat 25 orang dengan tingkat persentase 25% dan masih terdapat pendidikan SARJANA yaitu 51 orang dengan tingkat persentase 51%. Dengan demikian responden yang paling banyak dalam penelitian ini berpendidikan sarjana dengan jumlah 51 orang dengan persentase 51%. Karena

pendidikan Sarjana lebih mempunyai kemauan untuk mengikuti Program Jaminan Sosial yang ada di BPJS Ketenagakerjaan dalam menjamin kehidupan mereka.

#### **4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Statistik**

Hasil analisis deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Kepuasan Nasabah dari jawaban angket responden. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 50 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 11 berikut:

**Tabel 7**  
**Deskripsi Variabel Penelitian**  
**Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) Serta Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>STATISTIK DESKRIPTIF</b>	<b>PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA</b>	<b>KEPUASAAN NASABAH</b>
Mean	24,11	41,32
Standard Error	0,346962287	0,381088287
Median	24,5	41
Mode	27	40
Standard Deviation	3,469622865	3,810882874
Sample Variance	12,03828283	14,52282828
Kurtosis	-0,350070376	0,094656622
Skewness	-0,393455558	-0,414843974
Range	15	19
Minimum	15	30
Maximum	30	49
Sum	2411	4132
Count	100	100

*Sumber : Hasil Olahan Data 2015*

Untuk penjelasan deskriptif statistic penelitian mengenai variable Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Deskripsi Variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 7 diperoleh nilai Maximum 30 dan Minimum 15 atau memiliki Range 15 serta nilai Sample Variance 12,03 dengan nilai Standard Error 0,34. Hal ini menggambarkan bahwa Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 7. tersebut juga diperoleh nilai Mean 24,11 dengan nilai Skewness – 0,39, dan nilai Kurtosis - 0,35 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja disekitar nilai Median 24,5. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 3,46.

## **2. Deskripsi Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 7 diperoleh nilai Maximum 49 dan Minimum 30 atau memiliki Range 19serta nilai Sample Variance 14,52 dengan nilai Standard Error 0,38. Hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel 7 tersebut juga diperoleh nilai Mean 41,32 dengan nilai Skewness -0,41 dan nilai Kurtosis 0,09yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kepuasan Nasabah disekitar nilai Median 41. Hal ini menggambarkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 3,81. Dengan kata lain, Kepuasan Nasabahpada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado belum maksimal.

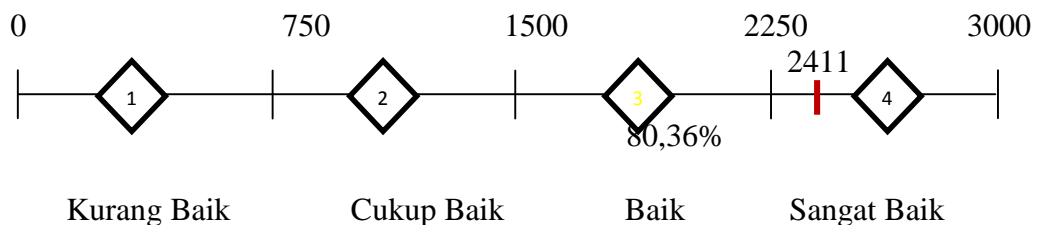
#### 4.2.2 Total Skor Jawaban

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing variabel beserta jawaban setiap instrument dari 100 responden dalam hal ini Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) serta Kepuasan Nasabah (Y) maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

##### 1. Total Skor Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)

Instrumen penelitian untuk variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 6 \times 100 = 3000$  Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6 dan jumlah responden = 100 .

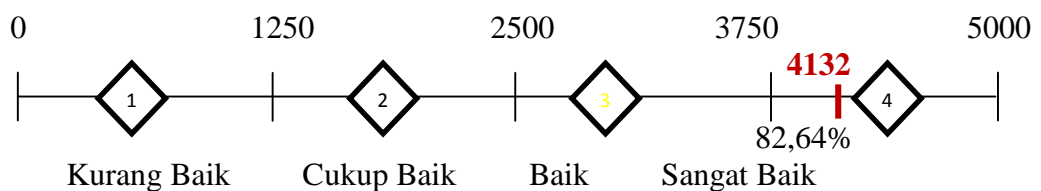
Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) dari 100 responden pengumpulan data = 2411 . Dengan demikian Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja menurut persepsi 100 responden itu =  $2411 : 3000 = 80,36\%$  berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Total skor untuk variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) berjumlah = 2411 termasuk dalam kategori interval “sangat baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 80,36% hal ini menunjukkan bahwa program jaminan sosial tenaga kerja belum maksimal jadi masih perlu untuk dimaksimalkandalam menunjang Kepuasan Nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

## 2. Total Skor Kepuasan Nasabah (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kepuasan Nasabah sebanyak 10 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1– 5, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 10 \times 100 = 5000$ . Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 10 dan jumlah responden = 100. Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kepuasan Nasabah dari 100 responden berjumlah = 4132. Dengan demikian, Kepuasan nasabah menurut persepsi 100 responden itu =  $4132 : 5000 = 82,64 \%$ , berdasarkan jawaban responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Total skor untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) berjumlah : 4132 termasuk dalam kategori interval “ baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 82,64% hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah



pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado sudah baik namun perlu ditingkatkan sampai mencapai hasil yang maksimal.

#### 4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pertanyaan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variable. Yaitu Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas Variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)

Untuk jelasnya validitas variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Uji Validitas Variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)**

Item Statistics					
Daftar Pertanyaan	N	Mean	Stat.Produk Moment (r)	Validitas	Ket.
JAWABAN X1.1	100	3,86	0,195	0,755	valid
JAWABAN X1.2	100	3,76	0,195	0,557	valid
JAWABAN X1.3	100	4,05	0,195	0,717	valid
JAWABAN X1.4	100	4,12	0,195	0,727	valid
JAWABAN X1.5	100	4,26	0,195	0,720	valid
JAWABAN X1.6	100	4,06	0,195	0,440	valid
Skor Rata-Rata	100	24,11	0,195	3,916	valid

*Sumber: Pengolahan data, 2015*

Untuk mengukur nilai validitas Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja(X) ditentukan dengan melihat nilai  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden 100 responden sehingga nilai  $r_{(0,05, 100)}$  pada *Table Product Moment* dan didapat nilai  $r = 0,195$ . Jika hasil validitas berada di atas 0,195 maka dianggap butir pertanyaan

atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja pada tabel , hasil analisisnya diatas  $r = 0,195$  sehingga dapat disimpulkan bahwa keenam skor pernyataan atau instrument pada variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

## 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Item Statistics					
Daftar Pertanyaan	N	Mean	Stat.Produk Moment (r)	Validitas	Ket.
JAWABAN Y1	100	3,91	0,195	0,586	Valid
JAWABAN Y2	100	3,9	0,195	0,521	Valid
JAWABAN Y3	100	4,06	0,195	0,427	Valid
JAWABAN Y4	100	4,16	0,195	0,605	Valid
JAWABAN Y5	100	4,1	0,195	0,487	Valid
JAWABAN Y6	100	4,07	0,195	0,365	Valid
JAWABAN Y7	100	4,04	0,195	0,274	Valid
JAWABAN Y8	100	4,38	0,195	0,395	Valid
JAWABAN Y9	100	4,28	0,195	0,364	Valid
JAWABAN Y10	100	4,42	0,195	0,350	Valid
Skor Rata-Rata	100	41,32	0,195	4,374	Valid

*Sumber : Data Olahan 2015*

Untuk mengukur nilai validitas instrument Kepuasan Nasabah (Y) ditentukan dengan melihat nilai  $r = 0,05$  dengan jumlah responden 100 responden sehingga nilai  $r_{(0,05,100)}$  pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai  $r = 0,195$ . Jika hasil validitas berada di atas 0,195, maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk kelima instrumen pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada tabel 7, diatas  $r = 0,195$  sehingga dapat disimpulkan bahwa 10 skor pertanyaan atau instrument pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)* dan *Kepuasan Nasabah(Y)*. Uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrument reliable atau tidak. Koefisien reliabilitas untuk variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)* dan *Kepuasan Nasabah(Y)* disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10**  
**Reliabilitas Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
<i>Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)</i>	0,565	6
<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>	0,508	10

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 10 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (X)* dan *Kepuasan Nasabah (Y)* dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

#### **4.2.4 Hasil Analisa Regresi Korelasi dan Pembahasan**

##### **1. Hasil Analisis Regresi dan Korelasi**

*Kepuasan Nasabah* dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dapat dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal yang saling berinteraksi secara kompleks. Teknik korelasi digunakan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto, 2006). Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai pengaruh yang kuat. Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 100 responden diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Rekapitulasi data hasil penelitian dilampirkan pada lampiran.

**Tabel 11**  
**Hasil Analisis Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan**  
**Cabang Manado**

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,582485863
R Square	0,339289781
Adjusted R Square	0,33254784
Standard Error	3,113405388
Observations	100

<i>Coefficients</i>	
Intercept	25,89497311
PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA	0,639777142

*Sumber : Hasil Olahan Data 2015*

## 2. Analisis Output

Untuk jelasnya hasil analisis korelasi dan regresi dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- *Multiple R* menunjukkan angka 0,582485863 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Kepuasan Nasabah* sebesar 0,58. Hal ini menunjukkan hubungan keduanya kuat.
- *R Square* atau Koefisien Determinasi menunjukkan angka 0,339289781, hal ini menunjukkan 33,92 % variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* dijelaskan oleh variasi *Kepuasan Nasabah* dan sisanya 67% dipengaruhi oleh faktor lain.

- *Standard Error* untuk mengukur kesalahan prediksi dan pada tabel *Regression Statistics* menunjukkan angka 3,113405388 jadi kesalahan prediksi sebesar 3,11%.
- Persamaan Regresi bisa dilihat pada persamaan yang ditunjukkan kolom *Coefficients* baris *Intercept* (25,89497311) dan baris X (variabel X) atau *Program Jaminan Sosial Tenaga kerja* (0,639777142), sehingga dapat dituliskan persamaan  $Y = 25,89 + 0,63X$ .
- *Intercept* sebesar 25,89 Persamaan regresi menunjukkan angka yang positif, dalam kasus adanya peningkatan variabel X (*Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja*) akan meningkatkan variabel Y (*Kepuasan Nasabah*). Koefisien regresi 0,63 % Jadi dapat dibaca apabila *Program Jaminan Sosial Tenaga kerja* ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan *Kepuasan Nasabah*.

### 3. Uji Hipotesis

**Tabel 12**  
**Summary Output**  
**Variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja(X) dan Kepuasan**  
**Nasabah(Y)**

<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>
25,89497311	2,196544651	11,78895822	1,68785E-20
0,639777142	0,09018531	7,094028279	2,05299E-10

*Sumber : Data Diolah 2015*

Berdasarkan tabel diatas, dapat terlihat nilai koefisien regresi *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* (X) terhadap *Kepuasaa* (Y) dimana  $t_{hitung}$  sebesar 7,094. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ , derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah

jumlah variabel maka  $df = (100 - 2 - 1) = 97$  di dapat angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$  untuk menentukan hipotesis 1 uji t yaitu :

Ho:  $\beta_1 = 0$  (Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado)

Ha:  $\beta_1 > 0$  (Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado)

Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima Ha ditolak, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak Ha diterima, Variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* dengan  $t_{hitung}$  7,094 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,661 yang berarti variabel *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *Kepuasan Nasabah* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* terhadap *Kepuasan Nasabah*, maka dilakukan pembahasan berdasarkan permasalahan hasil observasi dan analisis data yang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* mempunyai pengaruh yang besar terhadap *Kepuasan Nasabah* BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Manado. Hasil analisis membuktikan bahwa *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* berpengaruh terhadap *Kepuasan Nasabah* yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0,58$  menunjukkan bahwa memiliki hubungan yang kuat dengan *Kepuasan Nasabah* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Nilai koefisien determinasi  $r^2 = 0,33$  menunjukkan bahwa *Kepuasan Nasabah* pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado 33% dipengaruhi oleh besarnya *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja*, sedang sisanya 67% dipengaruhi faktor lain.

Kepuasan nasabah yang diberikan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah Fitur produk dan jasa (meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan dan sebagainya), Emosi pelanggan (agar dapat stabil seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup), Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa (penilaian terhadap jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*), dan serta Pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja, misalnya kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan program jaminan sosial tenaga kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap program jaminan sosial tenaga kerja yang ada di



BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler (dalam Kasmir, 2008: 163) pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu Sistem keluhan dan usulan, survei kepuasan konsumen, konsumen samara, dan Analisis mantan pelanggan.

Namun berdasarkan observasi *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Manado belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan *Kepuasan Nasabah* atau pemahaman mengenai program-program dan manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Melihat hasil analisis maka *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan pembentukan *Kepuasan Nasabah* dimana semakin baik *Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja* yang dilakukan maka semakin baik pula *Kepuasan Nasabah* dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah singkat Perusahaan**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan di hari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia.

Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama **Jamsostek** mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.



*GAMBAR 2 : PT JAMSOSTEK sebelum berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan*

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja.



*Gambar 3 : Gedung BPJS Ketenagakerjaan saat ini*

Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),

Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

#### 4.1.2 LOGO PERUSAHAAN



*GAMBAR 4 : Logo perusahaan*

Arti bentuk dan lambang Logo BPJS Ketenagakerjaan :

1. Bentuk lambang setengah luwes tanpa garis warna hijau tua melambangkan pertumbuhan, kemakmuran, stabilitas, dan ketahanan.
2. Bentuk lambang setengah luwes tanpa garis warna biru tua melambangkan kepribadian yang tegas dan percaya diri
3. Warna hijau kemakmuran melambangkan keamanan, kemurnian, dan kebersihan
4. Warna kuning optimis melambangkan optimis, pencerahan, kebahagiaan

5. Warna biru Berkelanjutan melambangkan kepercayaan, loyalitas, kebijaksanaan, kepercayaan diri, kecerdasan, kesetiaan, kebenaran dan keahlian

#### **4.1.3 VISI DAN MISI**

**VISI:** Menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan Pelayanan.**MISI:** Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:

- 1) Tenaga Kerja: Memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga
  - 2) Pengusaha: Menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas
- Negara: Berperan serta dalam pembangunan

#### **4.1.4 MOTTO PERUSAHAAN**

*“ Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja “*

#### **4.1.5 Job dec**

##### **1. Bagian Pelayanan**

- a. Menerbitkan surat konfirmasi tahap 1 dan pengecekan data atau kasus yang dianggap meragukan sebagai bahan penyelesaian penetapan jaminan. Melakukan verifikasi, merekam dan menetapkan klaim JHT, JKK, JK dan Jakons. Melakukan verifikasi klaim JPK Tambahan apabila tidak terdapat Verifikator Jaminan JPK Menginformasikan klaim JKK siap bayar ke perusahaan/ahli waris.
- b. Memastikan seluruh dokumen pendukung sudah memenuhi persyaratan pengajuan klaim JHT, JKK, dan JK.
- c. Melakukan kunjungan atas laporan kecelakaan kerja yang mempunyai risiko tinggi.
- d. Menyusun rekapitulasi kasus dan jaminan yang di bayarkan.
- e. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.

##### **2. Bagian SDM**

1. Melaksanakan dan menata administrasi karyawan Kantor Cabang.
2. Melakukan pemutakhiran *database* karyawan untuk tersedianya data karyawan yang akurat.
3. Melaksanakan tertib administrasi karyawan (pembayaran gaji, lembur, cuti, absensi, SPPD dll)
4. Menyelesaikan administrasi/laporan yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan dan keluarganya, pengobatan JPK, kelengkapan dokumen karena mutasi, pensiun atau kematian.

5. Melaksanakan kegiatan penyelesaian kelengkapan kendaraan dinas, asuransi, STNK dan persewaan.
6. Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan untuk kelancaran serta pemeliharaan gedung kantor.
7. Menyiapkan rapat dan melaksanakan tugas protokoler.
8. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.

### 3. Bagian TI

1. Mengelola dan menjaga keamanan database
2. Melakukan pengiriman data kepesertaan, iuran jaminan ke kantor pusat
3. Mengatur kewenangan pemakaian sistem
4. Melakukan backup data untuk kelangsungan operasional(*backup, security dan recovery*)
5. Menganalisa dan mengatur alokasi *database space*
6. Membuat laporan kegiatan secara tepat waktu
7. Melakukan pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas komputer (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan jaringanya untuk memastikan pemakaian yang optimal.
8. Memelihara dan mengamankan dokumentasi system (buku pedoman, buku petunjuk)



#### 4. Bagian Keuangan

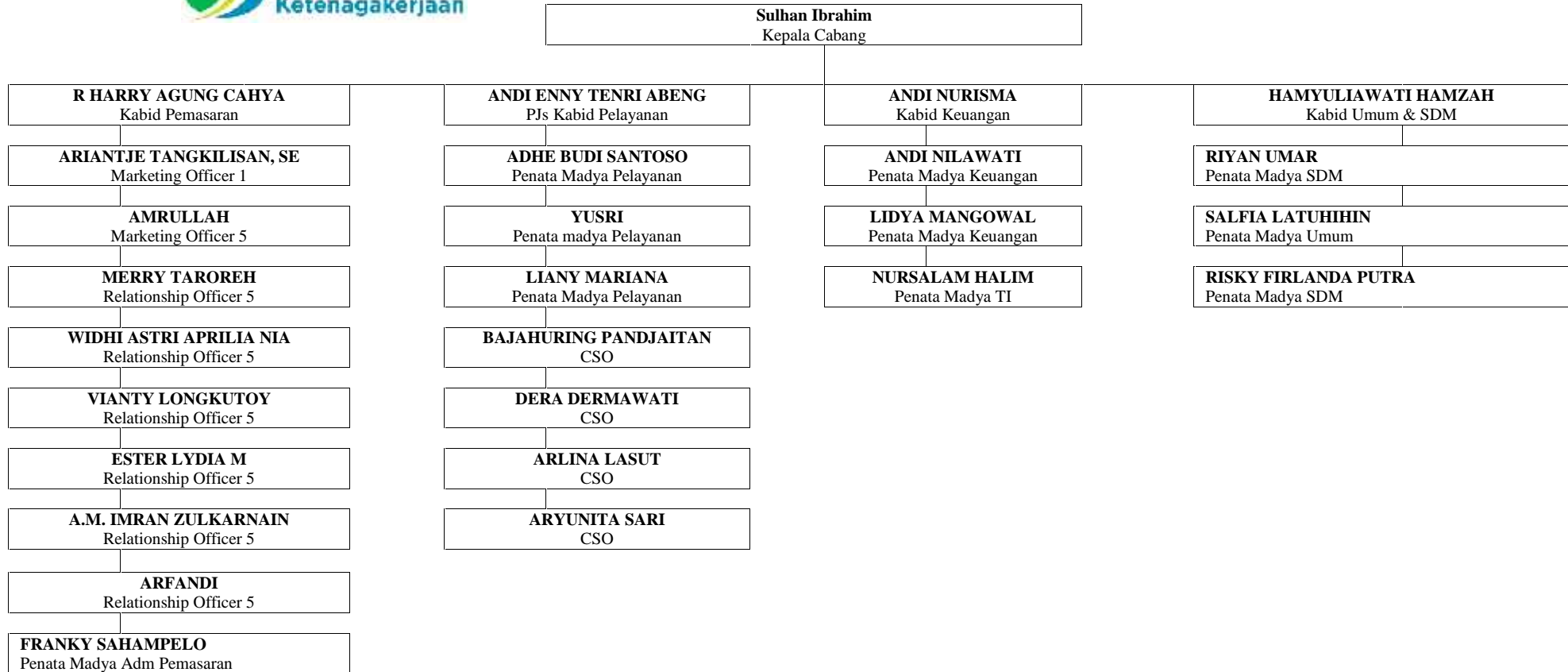
1. Merencanakan *cashflow* berdasarkan RKAP yang telah disetujui untuk digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan Kantor Cabang.
2. Melakukan verifikasi terhadap bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan untuk pengendalian anggaran.
3. Memberikan otorisasi pengeluaran kas atau bank sesuai dengan batas kewenangannya.
4. Mengendalikan Saldo Rekening Koran dan melakukan rekonsiliasi bank untuk mengendalikan keuangan sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan bank.
5. Melakukan *Cash Opname* secara periodik maupun insidental sebagai bahan pertanggungjawaban.
6. Melakukan investasi sesuai dengan kebijakan perusahaan untuk mendapatkan hasil investasi yang maksimal.
7. Mengendalikan laporan pertanggungjawaban keuangan, pengendalian anggaran, pajak, *cashflow* dan investasi.
8. Menerbitkan neraca percobaan secara periodik. Menyelenggarakan dan mengendalikan administrasi keuangan DPKP/KBL.
9. Mengendalikan rekening antara untuk tertib administrasi keuangan.
10. Melakukan koordinasi atas tindak lanjut temuan hasil pemeriksa intern maupun ekstern. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.
11. Melakukan verifikasi atas semua bukti transaksi keuangan.

12. Mengesahkan SPI dan rekapitulasi rekonsiliasi iuran yang akan ditindaklanjuti ke perusahaan.
13. Melakukan pencatatan atas segala jenis transaksi penerimaan maupun pengeluaran.
14. Menerbitkan surat permintaan transfer.
15. Mengendalikan penggunaan semua Rekening Antara.
16. Monitoring RC harian.
17. Melakukan rekonsiliasi bank.
18. Menyusun Neraca Percobaan.
19. Membuat laporan pertanggungjawaban keuangan pajak *cashflow* dan investasi yang akurat serta tepat waktu.
20. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.
21. Melaksanakan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran termasuk DPKP/KBL.
22. Memonitor pelaksanaan penggunaan anggaran.
23. Menghitung, memungut, menyetorkan, melaporkan semua jenis pajak (PPh 21, PPh 23 dan PPN) dan membuat SPT tahunan.
24. Melaksanakan administrasi perpajakan.
25. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.
26. Membukukan penerimaan iuran via Bank.
27. Membukukan data BUBM.
28. Meminta persetujuan voucher pembayaran BUBM.
29. Mencetak listing *unaudited* secara harian

30. Mencetak buku harian dan rekapitulasi kas/bank.
31. Menyiapkan daftar pembayaran jaminan via transfer.
32. Melakukan rekonsiliasi bank secara periodik.
33. Mendistribusikan dan menyimpan data pendukung arsip keuangan.
34. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu.
35. Mengelola dan memastikan tersedianya uang dalam bentuk tunai.
36. Membuat cek/bilyet giro untuk intern maupun ekstern
37. Meneliti dan memastikan kebenaran pembayaran tunai.
38. Meneliti dan memastikan kebenaran penerimaan tunai.
39. Melakukan posting seluruh transaksi yang berhubungan dengan uang yang ada di kas.
40. Melakukan kas opname.
41. Menyimpan surat berharga.
42. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.
43. Menyusun laporan kegiatan secara tepat waktu



**STRUKTUR ORGANISASI  
BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG SULAWESI UTARA**



Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Pengujian variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang terdiri Program Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Program Jaminan Kematian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, menunjukkan bahwa nasabah menilai Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dilaksanakan masuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.
2. Pengujian variabel Kepuasan Nasabah yang terdiri dari fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajiban dan keadilan serta pelanggan lain pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah masuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.
3. Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja berpengaruh pada Kepuasan Nasabah ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,3392 atau 33,92% Kepuasan Nasabah ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dilakukan oleh pimpinan.

## 5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai pertimbangan bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado adalah sebagai berikut :

1. Untuk Variabel Kepuasan Nasabah pada indikator fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajiban dan keadilan serta pelanggan lain dan indikator lainnya harus dipertahankan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado
2. Untuk Variabel Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang terdiri Program Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Program Jaminan Kematian harus dipertahankan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
3. Untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado lebih ditingkatkan masalah Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja karena mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.