Jurnal Manajemen Lancang Kuning
Vol. 3. No.6, Desember 2025: 414-420
EISSN : 3047-597X

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU KOTA

Nadila Afriyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning
Jln. Yossudarso KM. 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : nadilaafriyanti119@gmail.com

diterima: 06/6/2023; direvisi: 12/9/2025; diterbitkan: 07/12/2025

Abstract*: This study was conducted at the BPJS Employment branch office in Pekanbaru City in order to determine the extent to which participant satisfaction is impacted by service quality.In this study, service quality is the primary variable, while participant satisfaction is the measured variable. The method used is a quantitative approach with data collection through distributing questionnaires. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling technique. Data analysis was carried out with simple linear regression to measure the influence between service quality and participant satisfactionThe research findings show that participant satisfaction with the Old Age Security (JHT) program at the BPJS Employment Pekanbaru branch office is positively and significantly influenced by service quality, with a significance value of 0.000 which is smaller than 0.05. This finding is in line with theory and previous research which states that service quality is an important factor in shaping customer satisfaction.*

Keywords: *service quality, participant satisfaction, old-age insurance*

PENDAHULUAN

Sebagai badan hukum publik, BPJS Ketenagakerjaan berperan dalam memberikan perlindungan jaminan sosial bagi para pekerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan ini didirikan untuk melindungi karyawan dari risiko sosial dan ekonomi yang relevan melalui sistem asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan membagi pesertanya ke dalam empat kelompok utama: mereka yang menerima upah (PU), pekerja mandiri atau tidak menerima upah tetap (BPU), pekerja pada sektor konstruksi (JAKON), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Salah satu layanan utama yang ditawarkan adalah Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan bentuk santunan tunai yang diberikan kepada peserta saat mencapai usia pensiun, mengalami cacat total dan tetap, atau ketika peserta meninggal dunia. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang harus menjadi fokus utama BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pekanbaru dalam rangka meningkatkan kepuasan pesertanya.

Tabel 1 menyajikan data jumlah peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota dari tahun 2020 hingga 2024.

Tahun	Jumlah Peserta	Persentase (%)
2020	16.967	-
2021	15.730	-7%
2022	13.221	-16%
2023	12.038	-9%
2024	29.367	144%

Sumber Data : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota, 2025.

Berdasarkan Tabel 1, jumlah peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pekanbaru menunjukkan fluktuasi antara tahun 2020 dan 2024. Pada tahun 2020, jumlah peserta sebanyak 16.967 orang. Namun, tiga tahun berikutnya mengalami penurunan terus menerus, yakni sebesar 7% pada tahun 2021, 16% pada tahun 2022, dan 9% pada tahun 2023. Penurunan ini diduga berkaitan dengan adanya ketidaksesuaian harapan peserta terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari aspek aksesibilitas, prosedur, maupun kualitas interaksi dengan petugas. Namun, pada tahun 2024 terjadi peningkatan jumlah peserta secara signifikan sebesar 144%, sehingga total peserta mencapai 29.367 orang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen. Sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam kutipan Hardiansyah (2011:46), ada lima dimensi utama yang digunakan sebagai panduan saat mengevaluasi kualitas pekerjaan, yaitu sebagai berikut yaitu:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup tampilan sarana dan prasarana fisik seperti kebersihan fasilitas, teknologi yang digunakan, penampilan pegawai, serta kejelasan media komunikasi.

Indikator :
- Fasilitasfisik yang bersih dan nyaman
- Peralatan dan teknologi yang modern
- Tampilan karyawan yang rapi dan professional
- Materi komunikasi yang jelas dan menarik

2) Empati (*Empathy*) meliputi kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian dan pelayanan yang bersifat personal.

Indikator :
- Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan
- Pelayanan yang bersifat personal dan perhatian terhadap pelanggan
- Fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan
- Kenyamanan dalam berinteraksi dengan penyedialayanan

3) Daya Tanggap *(Responsiveness*) meliputi kesigapan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan serta permintaan pelanggan.

Indikator :
- Kecepatan dalam merespons permintaan pelanggan
- Kesediaan membantu pelanggan dengan segera
- Kemudahan dalam mengakses layanan
- Ketersediaan informasi yang jelas bagi pelanggan

4) Kehandalan (*Reliability*) mencakup kemampuan dan kepercayaan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan..

Indikator :
- Konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan janji
- Akurasi dalam penyampaian layanan
- Ketepatan waktu dalam pelayanan

- Kemampuan menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik

5) Jaminan (*Assurance*) kemampuan dan keramahan karyawan untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan.

Indikator :
- Kompetensi dan pengetahuanstaf dalam memberikan layanan
- Sikap sopan dan ramah terhadap pelanggan
- Rasa aman yang diberikan kepada pelanggan
- Kredibilitas perusahaan dalam memberikan layanan

Kepuasan Peserta

Kotler dan Armstrong (2018:39) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah elemen kunci dalam menjalin relasi jangka panjang antara pihak perusahaan dan pelanggan. Kepuasan yang tinggi bias anya sejalan dengan loyalitas pelanggan, yang memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun konsumen itu sendiri. Indrasari (2019:92) mengemukakan bahwa ada beberapa tanda yang bisa dipakai untuk mengevaluasisejauh mana kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Kesesuaian Harapan : kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara ekspektasi awal dengan kualitas layanan atau produk yang benar-benarditerima.
2. Keinginan untuk Kembali: indikator ini terlihat dari niat konsumen untuk menggunakan kembali layanan atau produk tersebut di waktu mendatang.
2. Kesediaan untuk Merekomendasikan: dinilai dari apakah pelangganakan merekomendasikan layanan kepada orang lain, seperti keluarga atau teman.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Studi ini fokus pada peserta Aktif JHT yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota, yang dilakukan di Jalan Tengku Zainal Abidin No. 26, Kelurahan Sekip, Provinsi Riau 28142, sebagai bagian dari institusi yang melayani program jaminan sosial.

Populasi dan Sampel

Populasinya sebanyak 29.367 peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota, dapat ditentukan dalam rumusSlovin sebagai berikut :

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + N.e^2}}$$

Ketika :
n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
$e^{2 = \%}$ tingkat keselahan toleransi, atau sekitar 10%

$$\boldsymbol{n = \frac{29.367}{1 + 29.367\,.\,(0.10)^2}}$$

= 99,9 Jumlah sampel yang diperoleh kemudian ditingkatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Studi ini menggunakan teknik Purposive Sampling sebagai metode pengumpulan sampel, yang merupakan bagian dari Non-Probability Sampling. Purposive sampling, menurut Sugiyono (2023:133), adalah metode pengambilan sampel yang dilakukan secara sadar berdasarkan kriteria atau pertimbangan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga data yang diperoleh sesuai dengan tujuan studi:

1) Adapun syarat atau kriteria responden dalam studi itu yaitu:Pesertaaktif JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota

2) Pernah mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota
3) Berdomisili di Pekanbaru
4) Usia min 18 tahun
5) Bersedia berpartisipasi dalam studi

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Dalam studi ini penulis memakai teknik kuantitatif, yang berarti bahwa data dikumpulkan menggunakan kuisioner atau survei yang diberikan kepada responden. Responden merupakan anggota aktif BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Pekanbaru yang pernah mengalami masalah atau kesulitan di masa lalu ketika menggunakan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Pekanbaru.

2. Sumber data

1) Data primer adalah jenisinformasi yang diperoleh secara langsung dari responden atau apaadanya oleh peneliti tanpa menggunakan perantara.
2) Selain itu, data sekunder adalah informasi yang tidak langsung diperoleh peneliti melainkan melalui organisasi pihak ketiga atau dari bahan tertulis lainnya seperti dokumen, arsip, dan sumber tertulis.

TeknikPengumpulan Data

Dalam studi ini, penulis menggunakan instrumen kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Metode kuesioner dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi sesuai dengan kondisi atau pendapatnya. Teknik ini dinilai efektif apabila peneliti telah memahami secara jelas variabel yang akan diteliti serta mengetahui jenis informasi yang dibutuhkan dari responden. Kuesioner juga sangat tepat diterapkan ketika jumlah responden cukup banyak dan tersebar di berbagai wilayah. Pertanyaan dalam kuesioner dapat berbentuk tertutup maupun terbuka, dan dapat didistribusikan baik secara langsung dalam bentuk cetak di kantor BPJS Ketenagakerjaan maupun secara daring melalui platform seperti Google Form.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Tanggapan responden tentang mutu layanan JHTdi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pekanbaru Kota disajikan sebagai berikut :

Tabel.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor	Kategori
Tangible		
Fasilitas fisik yang bersih dan nyaman	4.03	**Puas**
Peralatan dan teknologi yang modern	3.99	**Puas**
Tampilan karyawan yang rapi dan professional	3.86	**Puas**
Materi komunikasi yang jelas dan menarik	3.88	**Puas**
Empathy		
Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan	3.96	**Puas**
Pelayanan yang bersifat personal	4.01	**Puas**

dan perhatian terhadap pelanggan		
Fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan	3.91	**Puas**
Kenyamanan dalam berinteraksi dengan penyedia layanan	3.97	**Puas**
Responsiveness		
Kecepatan dalam merespons permintaan pelanggan	3.65	**Puas**
Kesediaan membantu pelanggan dengan segera	3.71	**Puas**
Kemudahan dalam mengakses layanan	3.76	**Puas**
Ketersediaan informasi yang jelas bagi pelanggan	4.04	**Puas**
Reability		
Konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan janji	3.74	**Puas**
Akurasi dalam penyampaian layanan	3.80	**Puas**
Ketepatan waktu dalam pelayanan	3.86	**Puas**
Kemampuan menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik	3.99	**Puas**
Assurance		
Kompetensi dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan	3.98	**Puas**
Sikap sopan dan ramah terhadap pelanggan	4.01	**Puas**
Rasa aman yang diberikan kepada pelanggan	4.04	**Puas**
Kredibilitas perusahaan dalam memberikan layanan	4.02	**Puas**
Kepuasan Peserta		
Indikator	**Skor**	**Kategori**
Kesesuaian harapan	3.88	Bagus
Minat berkunjung kembali	4.05	Bagus
Kesediaan merekomendasikan	4.06	Bagus

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2025

UjiParsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2021:148), tujuan dari uji parsial adalah untuk menentukan beberapa pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian tertentu. Untuk menentukan apakah pengaruh itu signifikan secara individu, digunakan uji-t dengan batas signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi (p-value) < 0,05, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Err			
1	Constant)	.99	.79		1.249	.21
	Kualitas Pelayanan	.14	.01	.816	13.979	.00
a. Dependent Variabel: Kepuasan_Peserta						

Sumber : Data Olahan Hasil - Penelitian, SPSS 25

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel di atas, tingkat signifikansinya sekitar 0.000 < 0.05, dan nilai t hitung sekitar 13,979 > t tabel 1,984. Sesuai dengan itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, sementara hipotesis alternatif (H_a) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta. Sebagai hasilnya, hipotesis dalam studi ini adalah valid dan dapat diterima.

PEMBAHASAN

Hasil dari pemeriksaan regresi linier sederhana mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta yang mengikuti program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan peserta dapat diterima.

Ini sejalan dengan teori yang telah dijelaskan oleh Kasmir (2017:47), kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam rangka memenuhi dan memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, sehingga berdampak pada terciptanya kepuasan.

Selain itu, Kotler dan Armstrong (2018; 39) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi apabila terdapat kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual yang dialami. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan tercapai. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan yang cepat, jelas, dan profesional menjadi hal yang penting dalam membangun citra positif di kalangan peserta. Temuan ini juga didukung oleh penelitian terdahulu seperti Tambahani et al. (2021) dan Khatimah (2023). Ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki dampak yang signifikan terkait dengan tingkat kepuasan peserta pada instansi layanan publik, termasuk BPJS. Penelitian oleh Syahara dan Munthe (2020) bahkan menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah salah satu komponen variabel dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Hasil dari pemeriksaan data menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat JHT karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru. Pernyataan ini didukung oleh hasil dari analisis regresi linier sederhana, di mana nilai t-hitung yang diperoleh adalah 13,979, yang lebih tinggi daripada nilai t-tabel yang sebesar 1,98447. Selain itu, tingkat signifikansi yang dihitung adalah 0,000<0,05. Berdasarkan informasi ini, dikatakan bahwa hipotesis nol (H_0) tidak diterima, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Oleh karena

itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru berperan penting dalam meningkatkan kepuasan peserta JHT.

SARAN

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dari studi ini, berikut adalah beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait:

A. Pihak Perusahaan

Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dalam aspek proses pelayanan, kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, maupun sikap petugas. Evaluasi rutin dan pelatihan terhadap petugas pelayanan perlu dilakukan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap selaras dengan ekspektasi peserta. Pelayanan digital seperti aplikasi JMO juga dapat dioptimalkan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan klaim secara efisien.

B. Pihak Akademik

Diharapkan bahwa penelitian ini akan berguna sebagai bahan pembelajaran referensi dalam pengembangan keilmuan di program studi manajemen, terutama pada mata kuliah metodologi penelitian, serta mendukung pembelajaran di bidang pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB).

C. Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya harus menyertakan variabel lain seperti harga, promosi, dan lainnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir. (2017). ***Customer Service Excellent***. Depok: Raja GrafindoPersada.

Hardiansyah. (2011). ***Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.*** Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, Philip &Amstrong, Gary. (2018). ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***. Jakarta: Erlangga.

Indrasari, M. (2019). ***Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Cetakan Pertama).*** Surabaya: Unitomo Press.

Ghozali, I. (2021). ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10).*** Semarang: Undip.

Khotimah, K. (2023). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien***. *SEIKO: Journal of Management & Business*, *6*(1), 231-245.

Syahara, S., &Munthe, R. N. (2020). ***Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS KetenagakerjaanCabangPematangsiantar.*** Manajemen: JurnalEkonomi, 2(2), 103–115.